

**“IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN Y RECOMENDACIONES  
PARA**

**ESTABLECIMIENTOS CON ACTIVIDADES DE TURISMO  
DE BIENESTAR EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA”**

**CLAUDIA LORENA CARMONA  
LÓPEZ**

**1.088.006.732**

**DULIMA ASPRILLA  
FLACO**

**1.017.192.413**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
PEREIRA**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
AMBIENTALES**

**ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO  
SOSTENIBLE**

**PEREIR  
A**

**2020**

**“IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN Y RECOMENDACIONES  
PARA**

**ESTABLECIMIENTOS CON ACTIVIDADES DE TURISMO  
DE BIENESTAR EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA”**

**CLAUDIA LORENA CARMONA  
LÓPEZ**

**1.088.006.732**

**DULIMA ASPRILLA  
FLACO**

**1.017.192.413**

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de  
administradoras del turismo sostenible**

**Docent  
e**

**Gloria Inés  
Cardona**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
PEREIRA**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
AMBIENTALES**

**ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO  
SOSTENIBLE**

**PEREIRA**

**2020**

Nota de  
aceptación

---

---

Gloria Inés  
Cardona

Directo  
r

Ciudad y fecha (día, mes, año)

### **Agradecimientos**

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por su amor y bondad, hoy nos permite culminar el desarrollo de este proyecto y ante todas las pruebas siempre nos llena de fuerza para continuar.

A nuestras familias por ser ese motor que nos impulsa hacer cada día mejores personas y profesionales, por ese apoyo incondicional durante nuestro proceso de formación universitario.

También agradecemos a nuestra directora de trabajo de grado Gloria Inés Cardona, por su disposición, su tiempo, su compromiso, por compartir sus conocimientos e ideas de gran valor durante este proceso y por ser la guía que nos permitió culminar este proyecto.

Finalmente agradecemos a la universidad por abrirnos las puertas para formarnos, a nuestros docentes por su paciencia y a nuestros compañeros que ahora son colegas por cada momento compartido.

### **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. OBJETIVO GENERAL	8
5. Objetivos específicos	8
6. Marco referencial	8
6.1. Marco histórico: .....	8
6.2.Marco Geográfico: .....	14
6.3.Marco conceptual: .....	18
6.4.Marco teórico: .....	29
6.5.Marco legal .....	32
6.6.Marco tecnológico .....	46
7. Recomendaciones específicas a establecimientos y actividades .....	70
8. Recomendaciones generales para todos los establecimientos.....	80
9. Aportes y recomendaciones al turismo de bienestar en la ciudad de pereira.....	83
10. Hacia donde va el turismo de bienestar despues de la pandemia. ....	84
11. GLOSARIO	85
12. BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	94
Anexo 1 .....	94
Matriz de identificación (De los establecimientos, actividades, y experiencias) .....	94

Anexo 2 .....	98
Formato de caracterización para establecimientos que prestan servicios de bienestar.	98
Anexo 3 .....	100
Formato de caracterización de experiencia o actividad de bienestar. ....	100
Anexo 4 .....	102
Ficha de caracterización de establecimiento que prestan algún servicio de bienestar.	102

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Oferta en la ciudad de Pereira .....	23
Tabla 2. Constitución política de Colombia .....	32
Tabla 3. Leyes de 1558 de 2012 .....	33
Tabla 4. De la ley 99 de 1993 .....	39
Tabla 5. Ley 1450 de 2011 .....	40
Tabla 6. Ley 1259 del 2008 .....	40
Tabla 7. Buenas prácticas de Bienestar en hoteles, hostales u hospedajes. ....	42
Tabla 8. Decreto 3075 de 1997.....	44
Tabla 9. Decreto 2590 de 2009.....	45
Tabla 10. Ley 1834 del 23 de mayo de 2017 .....	47

Tabla 11. Identificación de los servicios de turismo de Bienestar .....	49
---	----

Tabla 12. Valoración del cumplimiento de requisitos deseables para los establecimientos	
---	--

que operen actividades en turismo de bienestar .....	50
--	----

Tabla 13. Recomendaciones para la normatividad relacionada con la formulación y	
---	--

construcción de buenas prácticas para el turismo de bienestar .....	70
---	----

## LISTADO DE FIGURAS

Ilustración 1. Las actividades que más le gusta hacer en Colombia al turista internacional. ....	5
--	---

## RESUME N

El presente trabajo de investigación pretende generar un acercamiento al sector de turismo de bienestar en la Ciudad de Pereira y como ha sido su acogida por los turistas nacionales e internacionales. El objetivo está centrado en identificar y caracterizar los establecimientos que ofrecen servicios de bienestar de diferentes tipos, desde hoteles con spa, fincas cafeteras que ofrecen el conocimiento ancestral del café, equitación como terapia, vistas panorámicas, rituales espirituales con elementos de la naturaleza, sitios de estética y masajes. Para lograr lo anterior, se realiza una búsqueda de información por diferentes canales, que permite conocer las actividades que se ofrecen en torno al turismo de bienestar.

Como referente histórico, se parte de la manera en la que el turismo médico y de salud se ha realizado en países como la India, Japón, Grecia, la antigua China, quienes por sus creencias religiosas y espirituales crean diferentes rituales para limpiar el cuerpo y el alma, en búsqueda de una sanación acuden al uso de aguas termales, yoga y hiervas que tienen propiedades curativas, en esta época solo

personas adineradas podían llegar a los balnearios medicinales, como eran lugares apartados de la ciudad debieron diseñar caminos férreos para transportar a los turistas, en América Latina la medicina ancestral se originó desde los primeros aborígenes Aztecas.

Colombia guarda grandes expectativas frente al turismo de salud y bienestar dados las condiciones geográficas, la variedad cultural y gastronómica, una buena infraestructura hotelera y de salud, que unidas, hacen más atrayente visitar el país para los turistas. Otro aspecto importante de resaltar es la riqueza natural y los diferentes pisos térmicos en donde es posible encontrar fuentes termales, paisajes exóticos, y la biodiversidad rica en especies endémicas, esta condición es de gran valor para el turismo.

Risaralda por su ubicación geográfica tiene una gran ventaja frente al turismo de bienestar por esto se realiza la caracterización de cada uno de los lugares que aporten al bienestar del turista, sin embargo, debido a la emergencia del COVID 19 y el aislamiento preventivo declarado por decreto presidencial con sus diferentes restricciones se detuvieron las visitas que posteriormente se pensaban realizar. Por estas causas se utilizan los medios tecnológicos para ubicar y recibir información de los establecimientos ya identificados donde describen los aspectos importantes sobre lo que ofrecen y como beneficia al público.

A partir de la información recolectada se realiza un análisis de los resultados para posteriormente sugerir una serie de recomendaciones a nivel individual y general teniendo en cuenta las medidas preventivas frente a la pandemia que vive el país, la publicidad que ofrecen y la información de las páginas web, para que sean implementadas y se pueda expandir el mercado turístico de bienestar en el departamento. Al final se anexa el glosario con conceptos específicos del turismo y los formatos de caracterización que se diseñaron para recolectar la información necesaria para la investigación de donde se generaron los resultados y recomendaciones dando cumplimiento al objetivo general.

Palabras Claves: Turismo, mente, cuerpo, Bienestar y Salud, actividades, turista.

## ABSTRAC

## T

In this research work, the way wellness tourism is developed in the city of Pereira is described and as it has been well received by national and international tourists, the objective was to identify establishments that offer wellness services of different



types, from hotels with spas, horseback riding, beauty and massage sites, coffee farms that offer ancestral knowledge of coffee and panoramic views, spiritual rituals with elements of nature. In order to achieve the above, a search for information that allows knowing different activities that develop around wellness tourism.

As a historical reference, medical and health tourism that has been carried out in countries such as India, Japan, Greece, ancient China is taken into account, who for their religious and spiritual beliefs, create different rituals to clean the body and soul. In looking for a healing they resort to the use of hot springs, yoga and herbs that have healing properties, at this time only wealthy people could reach medicinal spas, as they were remote places in the city they had to design railroads to transport tourists. In Latin America, ancestral medicine originated from the first Aztec aborigines.

Colombia has great expectations regarding health and wellness tourism due to the geography, cultural and gastronomic variety, a good hotel and health infrastructure, which together, make visiting the country more attractive for tourists. Another important aspect to highlight is the country's natural and geographic wealth, made up of hot springs, exotic landscapes, and biodiversity, rich in endemic species, this condition is of great value for tourism.

Due to its geographical location Risaralda has a great advantage in relationship with the wellness tourism, it is a line that promises to generate facial and body health services, at the same way there are several business establishments which offer this type of tourism, beside that they offer food and transportation in a full package. Because of the actual emergency (Covid-19) the characterization was not possible doing face to face, in this case it was carried out by telephone or virtual way due to the preventive isolation declared by presidential decree with different restrictions, therefore technological means were used to send and receive information from the establishments already identified where they describe the important aspects taking into account what they offer and how they benefit the people.

Based on the information collected, an analysis of the results is carried out to create a series of recommendations at the individual and general level, taking into account the preventive measures against the pandemic that the country is experiencing, the advertising they offer and the information on the web pages., so that they are implemented and the wellness tourism market in the Department can be expanded.

At the end the glossary is attached specific tourism concepts and characterization formats that were designed to collect the information necessary for the

investigation from which the results and recommendations were generated, fulfilling the general objective.

Keyword  
s

Tourism, well-being and Health, activities,  
tourist.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación, pretende identificar y caracterizar los establecimientos que ofrecen actividades de turismo de bienestar en la ciudad de Pereira y a partir de este resultado poder ofrecer recomendaciones que colaboren al buen desarrollo de estas actividades, una vez sea posible abrir nuevamente al público. Pese a que los servicios relacionados con el bienestar ofrecen varias alternativas, la situación actual de confinamiento, ha hecho evidente el cierre de muchos establecimientos, siendo necesario implementar diferentes ejercicios de investigación para lograr llegar a obtener una mayor información, que inicialmente se planteó de manera presencial con visitas in situ. Una de las técnicas utilizadas en la investigación documental ha sido la entrevista semiestructurada a partir de instrumentos como cuestionarios, llamadas telefónicas, conferencias, videos, grabaciones, fotografías y medios digitales. De igual manera la investigación deja abierta la posibilidad de continuar con una segunda etapa, en cuanto las condiciones lo permitan.

Para el desarrollo de la presente investigación se plantean tres objetivos específicos: En el primero se identifican y caracterizan los establecimientos que ofrecen actividades enfocadas al bienestar y se diseña como instrumento una ficha de caracterización para recolectar información relevante abordando temas como, por ejemplo, nombre del establecimiento o actividad, ubicación de la actividad, actividades o técnicas que utilizan para transmitir el bienestar al visitante, medios digitales por su comercialización, certificaciones, registro nacional de turismo entre otras preguntas que nos ayudan a identificar las actividades enfocadas al bienestar. En el segundo objetivo se realiza el análisis del estado actual de los establecimientos que ofrecen actividades de bienestar utilizando las fichas de caracterización.

Por último, se sugieren recomendaciones generales para los establecimientos existentes en la ciudad de Pereira de acuerdo a las condiciones actuales y el plan de negocios de Colombia productiva.

El proyecto delimita su alcance al municipio de Pereira, ubicado en la región centro- occidente del país, en el valle del río Otún en la Cordillera Central de los Andes Colombianos y parte del río Cauca. Pertenece al departamento de Risaralda y se encuentra en el centro del triángulo de oro (Bogotá, Medellín y Cali). Esta ciudad guarda dentro de sus paisajes, calles y gente; tesoros arquitectónicos, fincas

cafeteras que llaman la atención por sus colores, sus montañas llenas de historias, la amabilidad de su gente que combinan a la perfección con la pujanza y el emprendimiento que caracteriza a los Pereiranos. Además, ubicada entre Manizales y Armenia, en el centro del paisaje cultural cafetero y conocida por ser un foco de desarrollo industrial, cultural y económico. Históricamente Pereira acoge al turista que viene en busca de tranquilidad, de lugares llenos de verde, de cultura y bienestar.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La región cafetera se encuentra ubicada en un lugar privilegiado dentro del territorio colombiano llamado también el triángulo del café o eje cafetero, a ella pertenecen los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda. Esta región cuenta con una rica cultura, gente amable, climas variados y tierras fértiles. Dentro de su infinita oferta, se encuentran sitios naturales especiales para el turismo como las aguas termales, volcanes, nevados, reservas naturales, muchas experiencias memorables y toda una historia por descubrir. Estas características, hacen de este, un lugar interesante y llamativo para los turistas que buscan bienestar y descanso.

Históricamente el eje cafetero ha sido de gran importancia económica y motor de desarrollo para el país. La excepcionalidad de su territorio, sus tradiciones arraigadas en los habitantes, su arquitectura, su vegetación y su geografía, junto a algunos municipios del Norte del Valle, la han hecho acreedora a la declaratoria como Paisaje Cultural Cafetero, reconocida como patrimonio de la humanidad por la Unesco. Es posible señalar que todo esto ha suscitado sinergias en torno a la cultura cafetera y a la vez posibilidades de mostrar la región como un destino turístico muy interesante para nacionales y extranjeros.

La economía del departamento muestra un gran crecimiento generado por el flujo turístico, como lo señala el informe del Sistema de Información Turística del Paisaje Cultural Cafetero SITUR PCC, (2018), en donde se muestra que la participación del turismo en el empleo del departamento fue de 7,29%, y el presupuesto de inversión destinado a turismo del 0,49%.

Dentro del documento “Resultados de la encuesta internacional sobre el turismo de bienestar de la marca país Colombia”, “se obtiene que Pereira con un porcentaje del 9,8% está dentro de las ciudades que los viajeros eligen para sus actividades de bienestar y más de la mitad de los viajeros encuestados que vinieron al país invirtieron en estas actividades menos de USD700”<sup>1</sup>. Esto nos brinda la posibilidad de ir avanzando en una mejor oferta en bienestar y generar un crecimiento económico mejor para la ciudad.

Tanto en la ciudad de Pereira, como en sus alrededores, las actividades de bienestar vienen tomando fuerza dentro de hoteles y lugares de descanso que el

turista elige durante su estadía y al paso de sus encantadores pueblos. Es preciso agregar que se pueden considerar dentro del término bienestar, infinidad de prácticas con diferentes alternativas como la medicina ayurvedica, la medicina ancestral, medicina indígena, centros de relajación, retiros espirituales, Wellness, Mindful travel, experiencias culturales, naturales y gastronómicas, entre muchas

<sup>1</sup> MARCA PAÍS COLOMBIA. Resultados de la encuesta internacional sobre el turismo de bienestar [Diapositiva]. 01 de agosto del 2019. Pagina 38 de 44 diapositivas.

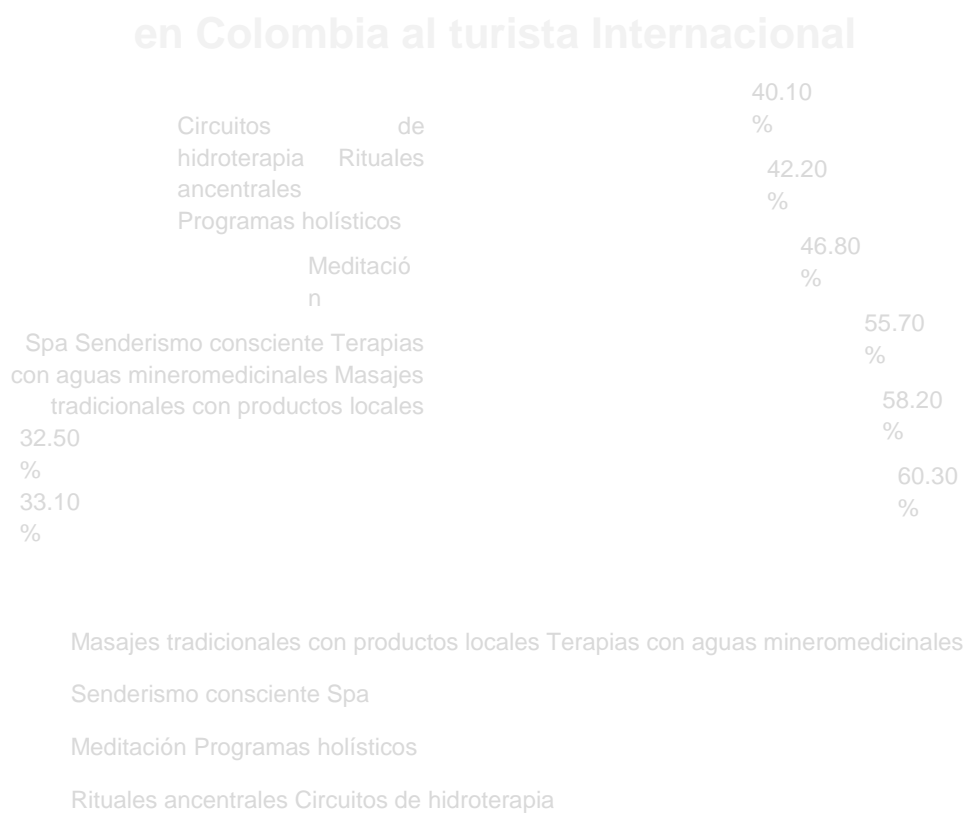
más que han permanecido durante muchos años encubiertas, pero que ahora cuentan con gran acogida por parte del turista que desea conocer sus beneficios curativos y preventivos. Sin embargo, el turista aun no identifica, ni visibiliza plenamente la oferta de turismo de bienestar que existe en el municipio, por lo tanto, su consumo es todavía incipiente.

Es así como la falta de caracterización e identificación de estos espacios que ofrecen actividades de bienestar limita el aprovechamiento de todo el potencial que tiene la región frente a las actividades de bienestar, de igual forma la falta de una rigurosa identificación impide la articulación de los establecimientos con las acciones llevadas a cabo por las entidades del gobierno.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El Turismo de bienestar es uno de los sectores estratégicos para promover el desarrollo económico nacional propuesto por el Plan Sectorial del Turismo 2018-2022: Es importante resaltar que para el 2019 en Colombia se ve reflejada la entrada del 65% de turistas en busca de actividades relacionadas con el turismo de bienestar y el 32% de los que no han visitado a Colombia tienen una alta probabilidad de hacerlo. Dentro de la siguiente tabla estadística se explica en porcentajes los gustos en los turistas:

Ilustración 1. Las actividades que más le gusta hacer en Colombia al turista internacional



Fuente: COColombia. Resultados de encuesta internacional sobre el turismo de bienestar [En línea]. Consultado el 20/04/2020.  
 file:///C:/Users/LORENA/Desktop/Documentos%20importantes%20de%20turismo%20de%20bienestar/Estudio -turismo-

Esta tabla refleja una cifra positiva que puede colocar al país en un rango cada vez más alto f

desarrollo de actividades de bienestar.

La ciudad de Pereira cuenta con grandes ventajas como su ubicación, que la convierte en un acceso para la realización de actividades de bienestar, y su alta oferta hotelera se esfuerza en ofrecer servicios complementarios, realizar alianzas dentro y fuera de la ciudad que cuenten con actividades de bienestar como los que revela la anterior gráfica. Los hoteles son los anfitriones que reciben a los visitantes de su primer encuentro con la ciudad, por

Las actividades que más le gusta hacer

0.00% 10.00%20.00%30.00%40.00%50.00%60.00%70.00%

esto la importancia de la comunicación entre los diferentes prestadores de servicios para dar a conocer la oferta integral de la ciudad.

El 26 de febrero del 2020 en el marco de la inauguración de la vitrina turística número 39 de la Colombiana de Agencias de Viajes (Anato), el presidente Duque anuncia que “Uno de los retos de la agenda Nacional es impulsar el turismo como eje importante de la economía nacional y la meta es atraer 4 millones de turistas internacionales con el fin de que contribuya a la generación de empleo”. El mismo reto indicó que en el 2019 la cifra de turistas extranjeros llegó a los 4,5 millones no residentes.

Como parte del pacto se encuentra el fortalecimiento de la infraestructura para todos los departamentos. Como Risaralda con su capital Pereira se vienen proyectando turísticamente.

Las actividades de turismo de bienestar requieren el compromiso de todos los actores asociados a esta actividad, desafío que clama por un turismo sostenible y responsable para atraer la demanda internacional. Pereira debe aprovechar el buen momento que vive el sector de turismo de bienestar para impulsar el desarrollo de sus productos especializados en este campo. Dentro del documento “Colombia Productiva: Política Conpes 3678 de 2010 política que contiene el Programa de transformación productiva PTP)”<sup>3</sup> se establecen enfoques de priorización hacia donde se debe potencializar el turismo, los cuales corresponden al turismo de naturaleza, el turismo cultural, turismo sol y playa, Turismo de reuniones (MICE: Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions/Events) y el turismo de bienestar como producto complementario para todas las anteriores. La política de transformación productiva en sus propósitos transverbera con la prosperidad del plan nacional de Desarrollo del actual Gobierno incluye, como se menciona en el documento COLOMBIA PRODUCTIVA (2019), “Asesoría a gobiernos departamentales y municipales para el desarrollo de modelo de turismo de bienestar (Identificar y mejorar su oferta turística)” y adicionalmente “Fam trip y rueda de encadenamiento para validar nueva oferta de bienestar” entre otras estrategias que complementan la buena gestión del turismo”<sup>4</sup>.

Según Pereira Convention Bureau “Contamos con características geográficas que nos convierten en un destino ideal para el turismo de Bienestar, pues gozamos de exuberantes paisajes, parques y santuarios que nos ratifican como el corazón verde de Colombia, ya que Risaralda se encuentra cubierto en su mayoría por bosques, y más del 33 % de la geografía está destinada a la preservación natural.

<sup>2</sup> COLOMBIA.GOBIERNO: Palabras del presidente Iván Duque Márquez en la apertura de la versión 39 de la Vitrina Turística. Bogotá, 26 de febrero. (2020).

<sup>3</sup> COLOMBIA PRODUCTIVA. Turismo de Bienestar. (2019) p. 4. <sup>4</sup> COLOMBIA PRODUCTIVA. Turismo de Bienestar. (2019) p. 37

Además, somos un departamento rico en fuentes hídricas, entre las que se encuentran las peculiaridades de los termales<sup>5</sup>.

Teniendo presente el panorama actual, este proyecto busca realizar una investigación exhaustiva



diferentes actividades de turismo de bienestar en la ciudad de Pereira que están y no es legalmente, pero que representan un valor importante para futuras investigaciones y oportunidades al turismo de la región. No podemos realizar una promoción y visión del potencial de bienestar en Pereira sin identificar todos los establecimientos que se encuentren operando en bienestar con sus diferentes enfoques como lo son: Wellnes, lúdico, recreativo y holístico, cada uno con sus respectivos tratamientos como bien lo establece el documento (Plan de negocios para el Turismo de Bienestar en Colombia, 2013)”<sup>6</sup>.

Para la actual investigación se tendrán en cuenta también las nuevas tendencias y conceptos surgido en este apasionante tema que es el turismo de bienestar y otras actividades que, sin la clasificación propuesta, pueden generar estados de bienestar.

La elaboración de un inventario con su caracterización, obedece a la necesidad de mejoramiento de servicios, generando sinergias institucionales de calidad con reconocimiento nacional además de la alta posibilidad de generar propuestas acordes con las líneas de acción y desarrollo de turismo de bienestar, que serían posibles en algunas regiones del país donde el mismo generaría nuevas inversiones, incremento de la demanda, desarrollo socioeconómico y fuentes de empleo en la región.

<sup>5</sup> Pereira Convention Bureau. Risaralda templo de bienestar. (2018) <sup>6</sup> Tourism & Leisure (EuroPraxis). Plan de negocios de Turismo de Bienestar en Colombia. (2013). p .12.

#### **4. OBJETIVO GENERAL**

Identificar y caracterizar establecimientos que ofrecen actividades de turismo de bienestar en el municipio de Pereira, generando recomendaciones para optimizar su servicio.

## 5. Objetivos específicos

1. Identificar y caracterizar los establecimientos que ofrecen actividades enfocadas al bienestar.
2. Realizar un diagnóstico del estado actual de los establecimientos que ofrezcan actividades enfocadas al bienestar.
3. Sugerir recomendaciones generales para los establecimientos existentes en la ciudad de acuerdo a las condiciones actuales.

## 6. Marco referencial

**6.1. Marco histórico:** En las primeras civilizaciones tales como la India, China, Mesopotamia y Egipto, el turismo de salud o turismo médico, se presentó en mayor medida como la peregrinación de las personas hacia lugares sagrados para tomar baños medicinales y aguas termales (Kazemi, 2007). Alrededor del 4000 A.C. las personas realizaban viajes de peregrinación hacia los templos de Mesopotamia para que les diagnosticaran enfermedades, luego seguían hacia Sumeria para recibir tratamiento en sus centros de salud, los cuales quedaban alrededor de sus aguas termales (Turismosalud.wordpress.com, 2011). En general, situados alrededor de las aguas termales fue una tendencia que nació en tiempos antiguos y que siguió hasta la edad media e incluso hasta principios del siglo XX<sup>7</sup>.

### El turismo médico en Grecia y Roma antiguas

Desde tiempos remotos las personas han viajado a otros países y regiones en búsqueda de una mejor salud (Bookman y Bookman, 2007; Horowitz, Rosensweig y Jones, 2007). Los relatos sobre viajes históricos son abundantes, se destacan los viajes de los antiguos griegos y egipcios a las aguas y baños para mejorar la salud y curar las enfermedades. El primer caso registrado de turismo médico es el de Grecia que partieron desde el Mar Mediterráneo hasta Epidauro, un pequeño territorio en el Golfo de Argos, donde se dijo que este territorio era el

<sup>7</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptos, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 80.

santuario de Asclepios, conocido como el dios de la curación en la mitología griega. Los “turistas” de la época recibían cuidados en la forma de baños calientes, comida sana y vino tinto (Turismosalud.wordpress.com, 2011). En la antigua Roma, los baños termales eran utilizados con fines medicinales. Además, representaban un importante espacio social para los miembros de la elite más alta y privilegiada del imperio. En Roma, los complejos termales, muy difícilmente podrían considerarse como centros de turismo médico, ya que la mayoría de los visitantes se encontraban a menos de un día de camino. Pero con la expansión del imperio romano por más de 1.000 años, los peregrinos, los diplomáticos, los mendigos y los reyes de muchos países

del mundo antiguo, llegaban al mediterráneo en busca de consejo médico y tratamiento. Adicionalmente, como resultado del comercio activo con muchos lugares de Persia, África y Asia, los médicos romanos ampliaron las ciencias y el arte de la curación al incorporar el masaje, la medicina china y ciertos aspectos de la curación espiritual budista (Health Medical Industry, 2007; Kazemy, 2007)<sup>8</sup>.

### **El Onsen japonés:**

Por encontrarse Japón sobre el cinturón de fuego del pacífico y por ser una isla volcánicamente activa, es frecuente encontrar, en muchas de sus regiones, aguas termales que emergen de las profundidades de la tierra, las cuales son ricas en minerales y tienen propiedades curativas (Yamasa Student Network, 2009). Estas aguas termales se conocen como onsen japonés y desde tiempos remotos han sido utilizadas en el tratamiento de enfermedades y en la sanación de las heridas, entre otras propiedades curativas. Durante la época medieval (siglos XII, hasta el XVII) se descubrieron las propiedades curativas de las aguas termales, cuando los samuráis, siguiendo a las presas, descubrieron que éstas se sumergían instintivamente en las piscinas para aliviar y sanar las heridas. Las propiedades curativas de estas aguas se dieron a conocer muy rápidamente y se extendieron a personas de todo Japón, quienes se desplazaban a estas termales para aliviar los dolores de la artritis, las heridas, recuperar y reponer las energías (Healism.com, 2005). En la actualidad diversos estudios científicos respaldan las propiedades curativas y terapéuticas de estas aguas mineralizadas. Estas son las razones más poderosas por las cuales el onsen japonés sigue atrayendo a un número importante de turistas de todos los rincones del planeta. Adicionalmente, la experiencia del onsen japonés se ha convertido en un fenómeno cultural, debido a que es un excelente lugar para hacer turismo, para entrar

<sup>8</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptos, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P.80.

en contacto con la naturaleza y para pasar un buen rato (Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Urban Planning, Hokkaido District Transport Bureau, 2008)<sup>9</sup>.

### **El turismo de salud en la India:**

La historia del turismo de salud en la India está fuertemente relacionada con la popularidad que alcanzó la medicina ayurvédica. Desde el nacimiento del yoga, hace más de 5.000 años, la India ha tenido una gran afluencia de viajeros en busca de sanación, tanto física como espiritual y de estudiantes de la escuela védica, los cuales llegan para aprender esta importante y respetada rama de la medicina alternativa (Health Medical Industry, 2008). En la India se produjo la ciencia más avanzada de la época, fueron ellos los que inventaron el sistema decimal, el concepto de cero, el álgebra en sus inicios y otras importantes aportaciones a la ciencia (Jarocka & De Mora, 2003). No obstante, los aportes en el campo de la medicina son solo

abundantes. Se destaca el Ayurveda, que es la forma como los antiguos hindúes llamaban a la traduce como “ciencia de la longevidad” o “ciencia de la vida”<sup>10</sup>.

### **El turismo de salud europeo durante y después del periodo renacentista:**

Del siglo XV al siglo XVII, por las precarias condiciones sanitarias que vivía Europa se despertó un interés en la clase pudiente por los balnearios medicinales, las aguas mineralizadas (termales) y los baños. Estas personas adineradas también viajaron a las renombradas escuelas de medicina en busca de curación médica (Swarbrooke & Horner, 2007). Durante el periodo renacentista no sólo hubo un enorme desarrollo de la cultura en Europa. También fue un periodo en el cual floreció el turismo de salud. Por ejemplo, la ciudad conocida como Ville d'Eaux o la ciudad de las aguas, se hizo famoso en 1326, cuando fueron descubiertas las aguas termales, ricas en hierro y con importantes propiedades curativas. Prominentes viajeros como Victor Hugo y Víctor Hugo llegaron a este lugar. La palabra “spa”, derivada del término romano “salus”, que significa salud a través de las aguas, fue utilizada por primera vez aquí. En el siglo XVI, la gente rica y la nobleza redescubrieron los baños romanos y acudieron masivamente a las ciudades turísticas con balnearios como Mortiz, Ville d'Eaux, Baden, Aachen y Bath en Inglaterra. La ciudad de Bath disfrutó del patronazgo real y se convirtió en el lugar de moda para el esparcimiento y bienestar de los ricos y famosos. En 1720, Bath fue la primera ciudad de Inglaterra con sistema de alcantarillado y estuvo más adelantada que Londres durante varios años. Sus carreteras estaban pavimentadas, las calles

<sup>9</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 81. <sup>10</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 82.

tenían luces, surgieron muchos hoteles y restaurantes. En general, la ciudad se embelleció y todo por el turismo de salud (Health-tourism.com, 2008) <sup>11</sup>.

La tendencia de viajar hacia los balnearios por razones de salud continuó en Europa durante los siglos XVIII y XIX, principalmente en el sur de Francia, en donde llegaron a ser muy populares estos viajes por el clima, la salud, tomar el sol y escapar del frío del norte de Europa (Holden, 2006). Con la industrialización y los profundos cambios socioeconómicos en Europa, se acelera el proceso de urbanización y de la masificación. Esto agravó los problemas sanitarios en Inglaterra y en otras secciones de Europa. En consecuencia, surgió una creciente preocupación por el cuidado de la salud y del entorno. Asociado con la industrialización, la formación y desarrollo del transporte férreo, flujos crecientes de viajeros motivados por escapar del estrés urbano y provenientes de lugares muy distantes de las costas comenzaron a hacer turismo hacia los balnearios, spas, lo cual fue considerado una actividad saludable, sociable y de moda (Swarbrooke & Horner, 2007). En el siglo XX siguió esta tendencia de turismo hacia los balnearios, aguas termales, spas y playas, especialmente en climas cálidos, para tomar el sol, respirar aire fresco y pasar un buen rato. Hoy en día, los

acudiendo masivamente a estos lugares en busca de relajación, diversión y salud<sup>12</sup>.

### **El turismo de salud en el nuevo continente:**

Tras el descubrimiento de América en el año de 1492 fueron introducidas enfermedades que cobraron millones de víctimas entre los aborígenes, como la viruela, paperas, sarampión, peste bubónica, tifus, fiebre amarilla y lepra. Los amerindios morían, puesto que sus sistemas inmunológicos nunca habían estado expuestos a estas enfermedades infecciosas, fundamentalmente de transmisión respiratoria (Diomedi, 2003). Desde la llegada de Colón y los europeos, unos 56 millones de aborígenes americanos, casi el 95% del total de la población precolombina, fueron exterminados por los agentes biológicos, por la destrucción de sus culturas y por los abusos de la conquista. Los españoles consideraron estas muertes ocasionadas por epidemias como una "ayudita" de Dios para que se adueñaran del continente. Entretanto, los españoles contrajeron enfermedades del nuevo mundo, la cual se esparció rápidamente por toda Europa. Estos le echaron la culpa del mal a los franceses y la llamaron morbo francés, los franceses la denominaron el mal napolitano y los alemanes la sarna española (Alzogaray, 2010) <sup>13</sup>.

<sup>11</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 84. <sup>12</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 84. <sup>13</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 85.

Los aborígenes americanos tenían importantes conocimientos sobre la medicina desde mucho antes de la llegada de los conquistadores. Por ejemplo, los aztecas conocían unas setenta enfermedades y tenían tratamientos para todas. Los tratamientos consistían en la utilización de las propiedades curativas de las plantas, los minerales y los animales. Los aztecas le atribuían propiedades curativas a más de 130 plantas y mantenían jardines botánicos para cultivar plantas traídas de otras regiones y estudiar sus propiedades medicinales. Además, los aztecas, guerreros, habían alcanzado un importante desarrollo en el campo de la cirugía. Utilizaban jugos de plantas para adormecer a los guerreros heridos para practicarle las operaciones y cosían las heridas utilizando plumas de avestruz. Alzogaray (2010) en sus investigaciones, encontró que Hernán Cortés confiaba más en los curanderos locales que en los cirujanos españoles. La manera como se presentó el turismo de salud durante la conquista fue con la visita de colonos desesperados a los curanderos locales como último recurso para curar sus enfermedades. En la actualidad, en muchos pueblos de América, son respetados y gozan de gran prestigio los curanderos, chamanes y yerbateros. Estas personas son por lo general descendientes amerindios que practican la medicina ancestral a través del uso de plantas, amuletos, rezos y hasta con procedimientos mágicos haciendo uso, supuestamente de poderes sobrenaturales<sup>14</sup>.

### **El turismo médico en la antigua China:**

Para comprender los orígenes de la medicina tradicional China, antes es necesario conocer sobre la cultura, la cual se encuentra fuertemente influenciada por las corrientes del confucianismo y el taoísmo. El confucianismo comenzó a desarrollarse en el siglo VI antes de Cristo, dentro de esta filosofía la familia y el ser humano son sagrados e intocables y las normas morales. Dado esto, la medicina China evolucionó distinta a la de occidente, es decir, el respeto del cuerpo humano no permitió la evolución de la anatomía y los estudios en cadáveres y en consecuencia se desarrolló una medicina no invasiva. El taoísmo apareció el año 571 antes de Cristo, los taoístas creen que actuar de acuerdo con la naturaleza permite la longevidad, la resistencia física, previene las enfermedades y retrasa el envejecimiento (Múta General de Catalunya, 2002). La figura del Tao se describe como dos fuerzas opuestas y complementarias: el Yin y el Yang. Las personas se enferman por desequilibrios, bien sean por exceso de Yin y escasez de Yang o viceversa.

El tratamiento de las enfermedades en la medicina tradicional China incluye la acupuntura, la moxibustión, el uso de ventosas, el masaje o tuina, la fitoterapia, la

<sup>14</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 85. <sup>15</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 85.

dietoterapia, el Tai Chi y Qi Gong. La acupuntura consiste en la introducción de agujas en el cuerpo humano en puntos denominados puntos de acupuntura, con la finalidad de restablecer el equilibrio y de influir en la salud de los órganos internos. La moxibustión es una terapia medicinal que usa el calor en la sanación de enfermedades causadas por el frío o la humedad. Las ventosas consisten en la aplicación mediante vacío de vasos en ciertos puntos del cuerpo para favorecer y mejorar la circulación sanguínea, energética y liberar los bloqueos. El masaje o Tuina es una técnica milenaria para tratar las enfermedades musculares y óseas, tanto en niños como en adultos. La fitoterapia es una intervención para mejorar la salud mediante el empleo de plantas con propiedades medicinales o hierbas. La dietoterapia ayuda a conocer los alimentos que se deben comer o no, para aliviar o curar las enfermedades. El Tai Chi y Qi Gong son técnicas de movimientos suaves que procuran mantener el cuerpo flexible y la circulación de la sangre. Se dice que quien practique regularmente estas técnicas conseguirá la flexibilidad, la fuerza de un leñador y la tranquilidad mental de un sabio (García, 2007). Desde tiempos milenarios en China millones de personas en busca de tratamientos médicos a través del uso de hierbas, la fitoterapia, la alimentación saludable y la acupuntura (Medical Tourism Knowledge Bank, 2000). En resumen, el turismo de salud no es fenómeno nuevo, pues desde tiempos remotos las personas han viajado en búsqueda de bienestar, mejoría, cuidado y sanación, tanto del cuerpo como de la mente. Se destacan las propiedades curativas de la medicina tradicional como una poderosa fuente de atracción de turistas de la salud en el mundo antiguo; tal es el caso de Egipto, Grecia antiguas, el onsen japonés y Europa. También sobresale el turismo de salud hacia la India, donde los viajeros buscaban el equilibrio entre el cuerpo y la mente a través del yoga, la medicina ayurvédica, la acupuntura y el taichí, entre otros<sup>16</sup>.

### **África:**

Por su parte, tiene una amplia gama de hierbas y plantas indígenas que han sido usadas por

curación y la salud. Diferentes tribus africanas se han valido de los recursos naturales como la arena, el sol, el agua, el viento, el fuego, el lodo, sal de los océanos y plantas de la jungla, entre otros, para elaborar todo tipo de remedios (Smith & Puczkó, 2009, p. 28). Sin embargo, la principal evidencia de turismo en África proviene del desarrollo de resorts europeos con resorts al lado del mar; spas y otros enclaves que servían a la comunidad de expatriados.

### **En Sur América:**

Gracias a su particular topografía, se pueden encontrar cientos de aguas termales, cascadas y ríos que fueron utilizados tradicionalmente por pueblos indígenas. Aún hoy se evidencia la influencia de las culturas pasadas, por lo que los

<sup>16</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptos, desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P. 86.

<sup>17</sup> DE LA HOZ, Andrea. Comprendre le tourisme médical: une analyse démographique. (2013). p.40.

tratamientos de spa suelen ofrecer una combinación de elementos marinos naturales con aromas y técnicas nativas (Smith & Puczkó, 2009, p. 30)<sup>18</sup>.

### **Norteamérica:**

En los últimos 40 años, se ha producido una transformación del término “spa”, dando lugar a los llamados “super spas”, cuya finalidad es preservar la privacidad de los individuos y protegerlos del mundo exterior para que puedan relajarse, cuidarse y rejuvenecer. Estos nuevos centros combinan la medicina occidental con un ambiente lujoso, ofreciendo servicios adicionales (Perfetto & Dholakia 2010, p. 410)<sup>19</sup>

## **6.2. Marco Geográfico:**

### **América Latina**

El turismo de bienestar ha tenido un crecimiento constante, a nivel mundial y las estimaciones de \$ 639.4 mil millones, con un rápido crecimiento el este tipo de turismo ha aumentado en un 10% desde el 2015 hasta el 2017. Cifras que confirman la importancia de este sector en la economía (Global Wellness Institute. 2018).

En América Latina, el turismo de bienestar y salud es un sector que día a día se encuentra en crecimiento puesto que los países han hallado en este tipo de turismo una estrategia de crecimiento y desarrollo para cada país. además, gracias a las características geográficas propias de cada país es posible brindar experiencias únicas e inolvidables a los visitantes, que junto a una oferta en alta calidad y a precios bajos, hacen una propuesta atractiva a los turistas de los países desarrollados.

El crecimiento en el sector de turismo es evidente en América Latina, es así que, según la Organización Mundial del Turismo, se ha incrementado en 5% (Bejarano. 2018), en el caso de Colombia existen varios países que son líderes en este sector, como es el caso de Guatemala, México y Colombia, la posibilidad de ofrecer bienestar, salud y confort personal, es una característica que ellos han sabido aprovechar.

Algunas ventajas que es posible destacar de Latinoamérica como destino turístico de salud, especialmente para los países del norte de América, como Estados Unidos y Canadá, es la gran oferta de vuelos internacionales, con

<sup>18</sup> DE LA HOZ, Andrea. Comprendre le tourisme médical: une analyse démographique. (2013). p.40.

<sup>19</sup> DE LA HOZ, Andrea. Comprendre le tourisme médical: une analyse démographique. (2013). p.40.

una diferencia horaria mínima, y con un costo bajo en los precios de los tiquetes, igualmente la oferta hotelera.

En los países latinoamericanos como Perú, Ecuador, Brasil y Belice, los territorios amazónicos y los países del Caribe y América del sur han aprovechado su herencia ancestral, para brindar bienestar basado en los tratamientos con medicinas naturales, hierbas curativas y Spa ecológicos, convirtiéndolos en una fortaleza del sector turismo de bienestar.

## **Colombia**

Colombia guarda grandes expectativas frente al turismo de salud y bienestar dadas sus bellezas geográficas, la variedad cultural y gastronómica, una buena infraestructura hotelera y de salud, hacen más atractiva la visita al país para los turistas.

Como complemento a lo ya mencionado, otro aspecto importante de resaltar es la riqueza geográfica del país, conformado por fuentes termales, paisajes exóticos, y la biodiversidad, muchas especies endémicas, esta condición es de gran valor para el turismo. En este sentido Procolombia afirma

Colombia cuenta con más de 60 empresas, entre spas, centros de bienestar y termas, ofrecen una variedad de experiencias enfocadas en la calidad de vida de las personas, desde el uso de medicinas ancestrales en espacios naturales hasta terapias relajantes a 200 metros bajo tierra en la catedral de sal. (Procolombia.2018).



De esta forma el potencial colombiano para el turismo de bienestar es muy amplio y con proyección a futuro.

## **Risaralda**

Departamento de zona privilegiada por su excelente ubicación geográfica, buena temperatura, de conectividad vial y aérea, además de su magnífica infraestructura de servicios públicos, aunados a su dinámico crecimiento económico en diferentes campos, como el de la tecnología (Destino Café. 2018).

El turismo de salud y bienestar en Risaralda es una apuesta naciente, pero prometedora. Actualmente encuentra en proceso de desarrollo el Clúster Risaralda Confort Health, como “una red de compañías y prestadores de servicios que tiene como fin promover el turismo, la salud y el bienestar en el mercado nacional e internacional, con estándares de calidad y precios competitivos con la sostenibilidad regional”, es importante anotar que este es un esfuerzo hecho por empresarios locales con la ciudad y apoyado por la gobernación.

15

Cabe también resaltar los esfuerzos encaminados a la promoción de este sector, algunos ejemplos son: Destino Café, revista digital especializada en turismo y cultura del eje cafetero. Ciudad de forma páginas del gobierno como Procolombia, Colombia.co, la Gobernación de Risaralda, Convention Bureau, Wellness Colombia, Alcaldía de Pereira, páginas destinadas a promover el turismo colombiano y del departamento.

**Pereira** Es llamada la querendona, trasnochadora y morena, y también la ciudad de las puertas abiertas, nombre que demuestra la buena disposición y el buen trato que brindan a los turistas. Esta ciudad es la capital del departamento de Risaralda, situada entre la cordillera central, y sobre el valle del río Cauca, es privilegiada por su ubicación estratégica, en el eje de los tres centros urbanos más importantes del departamento, presenta un clima cálido pero muy agradable para todos los visitantes (Alcaldía de Pereira, 2019).

Los turistas que llegan a esta ciudad podrán visitar el Bioparque Ukumarí, el cual se espera a su término

sea el más grande de su tipo en América Latina, con una extensión de 820.00 hectáreas. Dentro de este espacio unas 45 hectáreas estarán dedicadas a varias atracciones, entre ellas están: la integración del Zoológico Matecaña, un jardín botánico y una clínica veterinaria. Además se construirá un museo antropológico y un museo de ciencias naturales, se traerán especies de Asia y América (Alcaldía de Pereira. 2019).

En este municipio también es posible visitar el parque Nacional de los Nevados, la Laguna de las Escondidas, apreciar el Nevado del Quindío, en el mes de agosto las fiestas de la Cosecha se toman la ciudad como escenario para los campeonatos deportivos, música, exposiciones equinas y de orquídeas, convirtiéndose en un evento

los visitantes.

Sumado a lo ya descrito, Pereira ofrece un buen número de servicios de calidad para los visitantes que se acercan a la ciudad con el objetivo primordial de realizar actividades encaminadas al cuidado personal, recibiendo tratamientos alternativos y para descansar.

Algunos de los sitios que prestan estos servicios son:

Hotel Boutique San Simón, donde el turista podrá disfrutar de una noche tranquila y placentera, una experiencia de PNL (Programación neurolingüística) y además cuenta con Body Spa, Sound Spa y Visual Spa (Hotel Boutique San Simón, 2019).

## 16

Oxigeno Spa: es una empresa dedicada al bienestar, la salud física, mental y espiritual de nuestros visitantes. Nos preocupamos por mantenernos actualizados en los últimos avances de la salud y la estética, contamos con un grupo humano calificado, competente y comprometido con el concepto de bienestar personal (Oxigeno Spa, 2019).

Visus Hotel Boutique & Spa: ubicado a tan solo 10 minutos del Aeropuerto internacional Matecaña, cuenta con un Petit Hotel de 7 habitaciones lujosas: Su estancia en la premium Suite Romancis está en un paisaje sobre el Valle del Risaralda desde los altos de la Hacienda Malabar, con una terraza privada, sala de comedor, sala y hamaca, Vestier, tina con hidromasaje y ducha en el lujoso cuarto de baño. Cuenta con refugios propios para disfrutar la naturaleza (Visus, 2019)

Roocas Mágicas: Terapias Energéticas que le brinda una opción diferente de abordar la vida, permitiéndole llevarlo a la Magia de las cosas simples, de contactarlo con la Naturaleza y los elementos de la vida como una propuesta con el sentido de prevenir, cuidar la salud, de vivir experiencias en armonía fundamentado en principios Energéticos, de Vibración, de la Relación con EL Todo. (Roocas Mágicas, 2019)

San Vicente Reserva Termal: es un santuario de naturaleza, donde se protege un inmenso patrimonio natural en las montañas de los Andes colombianos en el corazón del Paisaje Cultural Cafetero – Valle del Cauca – Cabal – Risaralda, la cual alberga más de 250 géiseres de agua termal para el bienestar personal y llenas de fauna y flora únicas (San Vicente Reserva Termal. 2019).

Termales Santa Rosa de Cabal: el lugar que ofrece comodidades exclusivas para el descanso y el bienestar, ambos con piscinas termales y cascadas de agua fría provenientes de fuentes naturales. Allí se puede disfrutar de caminatas entre las montañas, planes románticos y spa. (Termales Santa Rosa de Cabal, 2019).

Algunos de los lugares anteriores hacen parte del Clúster Risaralda Confort Health los cuales están disponibles de manera digital con toda la información de los servicios ofrecidos y los miembros que lo conforman.

cuanto a servicios en salud, bienestar y turismo en la ciudad<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Clúster Risaralda Confort Health[citado el 17/mayo/2020].[En línea] disponible en internet: <https://www.risaraldacomfort.com>

**6.3. Marco conceptual:** Para aproximarse a la definición del turismo de bienestar, se presentará el término de manera separada para finalmente unirlos y conocer su significado, teniendo en cuenta las miradas de varios autores.

Un destino determina la visita por diferentes motivaciones, es así como se tiene en cuenta el ambiente, los recursos naturales disponibles, las técnicas encontradas en diferentes lugares, lo que promocionará mejor la industria dentro de ese determinado lugar.

Para De La Torre Padilla (1980), el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural<sup>21</sup>.

En la actualidad, la Organización Mundial del Turismo (OMT), define al turismo como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado<sup>22</sup>.

Para referirnos al término bienestar citamos las definiciones de los siguientes autores:

Halbert Dunn, desde 1959. Tanto él como Myers, Sweeney y Witmer (2000) lo consideran como un estado de salud o una forma de vida orientada hacia la salud y prosperidad que comprende una sensación de bienestar y define a la persona como constituida por cuerpo, mente y espíritu, así como depende de su entorno. Es un término multidimensional, relativo, subjetivo, perceptivo y dinámico (Smith & Puczkó, 2009). Define como “un estado del ser, una actitud y un proceso en curso, no un estado estático que alcanzan”. Entonces, tenemos que considerar otra vez... Existen grados de bienestar como también existen grados de salud (Mueller & Kaufmann, 2001, p.9). Por otro lado, Smith y Puczkó (2009) exponen los factores que han generado la necesidad de bienestar en la sociedad actual (Ver Tabla). Entre estos factores destacan la obsesión por la celebridad o popularidad; la importancia del fitness, es decir, estar en forma; la búsqueda de la felicidad, entre otros<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> ARIAS, Francisco José, CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización y

desarrollo y estado actual del mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P.74 <sup>22</sup> ARIAS, Francis CARABALLO, Alexander, MATOS, Rodolfo Enrique. Sobre el turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y mercado global. Artículo tipo investigación científica, noviembre (2011). P.74 <sup>23</sup> DE LA HOZ, Andrea. Comprendre le tourisme analyse démographique. (2013). p.44.

Tabla. Factores modeladores del término bienestar

Factores Modeladores del término bienestar	
<b>Obsesión con el yo y la celebridad</b>	Se manifiesta en términos de imagen corporal, consumismo, ropa y una fascinación con la popularidad pues supone unas características ideales de existencia.
<b>El deseo de escapar</b>	Al trabajo constante, stress excesivo y al enfoque exagerado en la vida material.
<b>Nueva Espiritualidad</b>	Camino a una nueva espiritualidad donde los turistas quieren aprender cómo caracerca de la vida e incorporar los rituales antiguos a
<b>Fitness y el deporte</b>	
<b>Medios de Comunicación y Tecnología</b>	Otro de los elementos comunes en hoteles, resorts o destinos de bienestar
<b>Importancia del</b>	<b>Pobre en tiempo-rico en efectivo</b>
	Se vuelve común la compra de un estilo de vida donde los turistas reservan “vacaciones terapéuticas” con nutricionistas, sicólogos, instructores de fitness.
<b>Moda vs Tradición</b>	En término bienestar se ha vuelto un término de moda y su creciente popularidad hace que las personas quieran probarlo.
<b>Políticas gubernamental</b>	<b>es</b> Apoyo por parte de los gobiernos y empresas a los empleados a que viajen con el ánimo de prevenir, curar o recuperarse.

**Fuente:** DE LA HOZ, Andrea. Comprendre le tourisme médical: une analyse démographique. (2013). p.45. a partir de (Smith)

El concepto de turismo de bienestar incorpora elementos del estilo de vida de cada persona mostrando conciencia sobre su salud tanto interna como externa. En ese sentido es un permite involucrar al turista en una dinámica de reencontrarse con la naturaleza y volver al tanto busca el ser humano “La felicidad”. Bienestar implica descanso, relajación, buena alimentación, embargo, es importante hablar sobre servicios integrales y de alta calidad que trabajen por u educación para el autocuidado de la salud. El desplazamiento de grupos interesados en esta si bien sabemos fortalece el desarrollo económico y social de un lugar, pero también estimula con turistas y el aprendizaje de otras culturas.

Dentro de este aparte, se aclaran algunos conceptos relacionados con el turismo de bienestar:

19

La Organización Mundial del Turismo señala que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con los desplazamientos de las personas a destinos que se encuentran fuera de su residencia habitual, normalmente por motivos de ocio, lo que hace que genere impactos en las economías de los países receptores y emisores, en el entorno natural, en los destinos y en la población receptora. Este tipo de impactos genera la necesidad de procesos de planificación que aborden dinámicas globales de gestión y supervisión<sup>24</sup>.

El turismo de bienestar en Colombia se ha convertido en un plan para aquellos visitantes que desean reducir su estrés y mejorar su estado de salud ya que este país cuenta con 5 pisos térmicos que hacen de Colombia un paraíso de descanso y confort. El Gobierno de Colombia en su misión de aumentar la competitividad de los servicios ha elegido al turismo de bienestar como uno de los sectores que tienen el potencial de impulsar la economía del país. Es por esto que Procolombia ha trabajado de la mano del Programa de Turismo Productiva (PTP) una estrategia de internacionalización del producto turismo de bienestar, con dos subproductos que tienen mayor desarrollo: Termalismo y SPA<sup>25</sup>.

Para efectos de este trabajo se tendrán en cuenta las definiciones y tipos de tratamientos de bienestar que se podrán encontrar en establecimientos en la ciudad de Pereira. Todo para identificar y caracterizar el producto enmarcado dentro de parámetros del desarrollo sostenible. Como menciona “McKenney” el turismo de bienestar es una subcategoría perteneciente al turismo de salud con características diferenciadoras del turismo médico curativo y preventivo netamente física, mientras que el turismo de bienestar resalta el enfoque integral (Mente, cuerpo, espíritu)<sup>26</sup>. En sus procedimientos característicos buscan mejorar la calidad de vida en un sentido más amplio. Por lo tanto, el turismo de bienestar es aquel que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas, respeta el patrimonio cultural, genera empleo a la población, conserva, educa y sensibiliza a los actores involucrados.

Posicionar el turismo de bienestar requiere la organización de los tratamientos ofertados a los visitantes, el soporte académico investigativo para aumentar la demanda, las certificaciones y acreditaciones internacionales.

El turismo en la ciudad de Pereira ha tomado fuerza en cuanto a esta tipología, dentro del sector turístico rural podemos encontrar variados lugares dedicados al cuidado integral del visitante; hoteles, resorts, spa, fincas campestres con diferentes actividades, que reciben visitantes interesados en disfrutar de la naturaleza realizando rituales ancestrales, masajes, actividades ayurvedicas entre otros. Aunque la caracterización, si se presenta una gran curiosidad por parte de los turistas que buscan conocer la oferta.

<sup>24</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Plan sectorial de turismo “turismo para la construcción de la economía” (2016) p. 13. <sup>25</sup> PROCOLOMBIA “EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAIS”. Colombia es destino turístico

**Desarrollo sostenible:** Según la Ley 1558 de 2012: El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. La determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio, se establecen tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía. Dentro de este concepto también se encuentran los "Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales y se adoptados por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030"<sup>27</sup> El turismo contribuye a todos los objetivos de desarrollo sostenible y dentro de estos los más destacados son:

- **Salud y bienestar:** Disminuye la desigualdad, fortalece procedimientos preventivos y cuida las tradiciones de prácticas ancestrales y actividades de confort que aseguran una buena calidad de vida para las personas.
- **Trabajo decente y crecimiento económico:** El turismo de bienestar estimula el crecimiento económico sostenible del municipio de Pereira y sus alrededores mediante la creación y formalización de nuevas empresas, generando empleo decente para hombres y mujeres con posibilidad de crecimiento profesional.
- **Industria innovación e infraestructura:** El turismo de bienestar hace parte de los pactos adoptados por los candidatos a la Alcaldía de Pereira y a la Gobernación de Risaralda para el 2023, información que dieron en el foro electoral: perspectivas del turismo realizado por el eje cafetero, argumentando priorizar la construcción y mejoramiento de la infraestructura en corregimientos y municipios con vocación turística, pero también promover la inclusión de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para el fortalecimiento empresarial y mejoramiento del destino. De esta manera es de vital importancia generar proyectos que potencialicen el desarrollo del destino en temas de bienestar en el municipio y así aprovechar las oportunidades de desarrollo para toda la región.
- **Paz, justicia e instituciones sólidas:** El turismo de bienestar ayuda a minimizar los conflictos. Vincula la participación de las personas dentro de sus actividades, generando empleo, crecimiento económico y así generar un buen nivel de bienestar para la región.

<sup>27</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. "objetivos de desarrollo sostenible". (2015).

El turismo de bienestar está generando grandes expectativas que contribuyen a la motivación de buscar estos servicios, pero además la reducción del impacto ambiental, el apoyo a la generación local, directa e indirecta y aumento de proyectos en zonas rurales hacen ver de este mercado de aprovechar la gran riqueza con la que cuenta la región de una manera sostenible. Se entonces, pese a los beneficios económicos, la evaluación detallada de los efectos negativos de la magnitud de la industria para que su funcionamiento no comprometa la capacidad de las generaciones y a través del bienestar aplicar el turismo sostenible.

El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras. El tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida<sup>28</sup>.

**Turismo de Bienestar:** “Viajes con el objetivo primordial de realizar actividades de mantenimiento de la salud y bienestar”<sup>29</sup>

En la caracterización realizada en el municipio de Pereira, se configura una mirada hacia un turismo que incluye diversas actividades enmarcadas en un turismo de bienestar, pasando de las convencionales que se realizan actualmente en la región, a experiencias que lleguen a nuevos niveles y unifican tratamientos diversos para el confort del turista.

Pereira se encuentra en un momento clave donde su clima, sus bosques y demás condiciones, la cantidad de hoteles de altos estándares, su diversidad en gastronomía, sus espacios para eventos, se especializan día a día para atraer mayor confort al turista en su paso por la ciudad y complementan evidencian en diferentes ofertas como las que describiéremos a continuación, la posicionan como un atractivo tanto para viajeros como para inversionistas.

<sup>28</sup> Blasco, María. “Introducción al concepto de turismo sostenible”. (2005). p. 2. <sup>29</sup> Tourism & Leisure (EuroPraxis). Plan de desarrollo del subsector de Turismo de Bienestar en Colombia. (2013). p .4.

Tabla 1. Oferta en la ciudad de Pereira

Oferta en la ciudad de Pereira

Bienestar a nivel de prácticas ancestrales

Teniendo en cuenta la relevancia de esta práctica para el Pacífico, Colombia y el mundo, el Banco de la República decidió desarrollar, por primera vez, una exposición sobre la partería y, por lo tanto, mostrar la

diversidad de esta práctica, la riqueza de las experiencias históricas y presentes de las parteras y lo relevante de los procesos culturales de la partería como saber ancestral y práctica viva.  
Teniendo en cuenta la relevancia de esta práctica para el Pacífico, Colombia y el mundo, el Banco de la República decidió desarrollar, por primera vez, una exposición sobre la partería y, por lo tanto, mostrar la diversidad de esta práctica, la riqueza de las experiencias históricas y presentes de las parteras y lo relevante de los procesos culturales de la partería como saber ancestral y práctica viva.

Feria para preservar las tradiciones de comunidad Pereira Este objetivo se buscará a través del fortalecimiento de los procesos productivos de las comunidades en la implementación del Programa de Fortalecimiento Empresarial para los Pueblos Indígenas y las comunidades Afrocolombianas, Raizales y Palanqueras (NARP).

Escuela Chakra Vidya Colombia. La escuela CHAKRA VIDYA es un pequeño remanente de un punto de conexión con una ancestral escuela de sabios y sanadores de origen tibetano en las profundidades y en las alturas de las cuevas de los Himalayas, dirigida por lamas y sacerdotes de la orden Karyutpa

MISIÓN: Nuestra misión es ser un puente entre la búsqueda de conexión con el Ser Espiritual, logrando el equilibrio físico, emocional y mental.

VISIÓN: Consolidarnos frente a la comunidad continuando

nivel cultural

Turismo a

Mercado agroecológico Otún. El mercado agroecológico se viene realizando desde noviembre de 2012, en esta y la mañana de los días martes y jueves. Actualmente se concentra en la vereda El Porvenir del corregimiento de La Florida, donde se construye un espacio para difundir la agroecología como una alternativa para proteger el medio ambiente y sus recursos, pero también para proteger la salud de productores y consumidores.



El Viaducto César Gaviria Trujillo. Es uno de los símbolos más importantes de la ciudad. Es una escultura del Bolívar Desnudo.

Uno de los más grandes puentes sostenidos por pilas de concreto en Suramérica. El puente fue nombrado en honor al presidente de Colombia César Gaviria, nacido en Pereira.

El viaducto comunica a Pereira con Dosquebradas, reduciendo el tráfico vehicular entre las ciudades de Armenia, Pereira y Dosquebradas. Además de ser reconocido con el Premio Nacional de Ingeniería.

Centro Cultural Lucy Tejada. El Centro Cultural, ubicado en el lugar que ocupaba la Gran Plaza, podrá encontrar el Instituto de Cultura de Pereira, la banda de Músicos, la Emisora "Radio Chañarte", la Biblioteca municipal, Sala de Exposiciones y la sede de la Academia Pereira. Los talleres de música, teatro y danzas y locales comerciales afines al tema cultural se encuentran en el Centro. Fue inaugurado el 30 de agosto de 2005.

## 24

Plaza Cívica Ciudad Victoria. Principal punto de encuentro del ciudadano de Ciudad Victoria. Es el lugar donde se realizan los principales eventos y fiestas de la ciudad.

La Plaza de Bolívar de Pereira. Esta es una de las más famosas del país por tener una de las estatuas más grandes de Simón Bolívar. Este monumento, además de sus grandes dimensiones, llama la atención por tener la silueta del libertador desnudo montado en su caballo. El monumento fue obra del maestro Rodrigo Arenas Betancourt. La reserva Barbas Bremen se encuentra localizada entre los municipios de Filandia, Circasia, Salento (Quindío) y Pereira (Risaralda). Entre los atractivos de la reserva están la gran biodiversidad de aves lo que favorece el avistamiento, también se pueden observar manadas de monos aulladores, cuyos aullidos se escuchan a kilómetros de distancia.

Ecoparque La granja de Noé. Está en el centro recreacional Confamiliar. Se puede observar animales, fauna y flora del lugar y con la vida agropecuaria de la región.

Consta de un lujoso balneario, con piscinas, toboganes y jardines verdes.

El área aproximada de 12.7.

Jardín botánico de la universidad tecnológica de Pereira

En 1983, por resolución 00020 (del 6 de septiembre), el Consejo Superior de la Universidad Tecnológica de Pereira creó el Jardín botánico, asignándole un

2  
5

Parque Regional Natural de la zona de producción y comercialización de flor de caña. El Parque Regional Natural de la zona de producción y comercialización de flor de caña, ubicado en el municipio de Pereira y Santa Rosa de Cabal, tiene una extensión total de 3985 hectáreas, y se encuentra ubicada en la vertiente occidental de la cordillera Central dentro de un rango altitudinal de 1800 - 2600 msnm, en la zona amortiguadora del PNN Los Nevados. Contamos además con un Centro de Visitantes (3 salones con capacidad para 40 personas c/u) para la realización de todo tipo de eventos.

Chalet Kamala. El Jardín Exótico Kamala es un Bioparque con tortugas gigantes. En este lugar se puede conocer, avistar y aprender de estas especies tan maravillosas como lo son las tortugas. Además, los visitantes pueden interactuar con las tortugas, tomarse fotografías y recorrer los senderos ecológicos.

La laguna del Otún. La laguna del Otún es un embalse natural perteneciente al parque nacional Los Nevados, localizado a unos 3950 msnm, en ecosistema de páramo. Formada por la retirada de un glaciar, es alimentada principalmente por el deshielo del Nevado de Santa Isabel.

Esta laguna es un gran atractivo turístico en la zona de páramo por su gran belleza y por la pesca de truchas (especie introducida). Además, varias especies de importancia en la laguna, se tiene patos, búhos y colibríes y el paisaje es dominado por *Espesura* pajonales característicos del páramo.

26

Bioparque Ukumarí. El Bioparque será el más grande de su tipo en América Latina, con una extensión de 820.00 metros cuadrados. Dentro de este espacio unas 45 hectáreas estarán dedicadas a varias atracciones, entre las cuales están: la integración del Zoológico Matecana, un jardín botánico y una clínica veterinaria. Además, se construirá un museo por la historia de las numerosas apariciones de la Virgen en ese lugar de Pereira, un museo antropológico y un museo de ciencias naturales, se traerán especies de África, Asia y América.

Bienestar a nivel religioso

En la vía a Armenia, a 10 minutos de la ciudad, se abandona la autopista del café para adentrarse en una zona de destapada que conduce a un lugar lleno de fe y tradición, como el Santuario de la Virgen del Jordán.

Iglesia de Fátima Conocida por la peculiar escultura llamada cristo redentor Esta escultura

polémica entre los fieles y sacerdotes, pues no es la figura tradicional del Cristo con el brazo extendido, al contrario, ironiza descaradamente la imagen, la hace grotesca, retorcida y vencida por la

En esta imagen se observa a un Cristo como hombre gastado, perforado, vacío, abandonado incluso por la naturaleza. La estatua creada con el bronce es similar a la que deja la panadería derretida. Su corona está armada con la escoria que queda de los anteriores de trabajo con el bronce. Sabemos por el contexto que este rey no era de este mundo, por eso la corona que fue coronado. Arenas Betancourt reinterpreta la imagen y la construye

27

de otras especies. Es un sitio para pasar un rato agradable con buena música y buena comida. Ofrecen alimentos frescos, libre de químicos, industrializados y con ingredientes naturales. No tiene cruz y se encuentra suspendida por cable de acero. La Catedral de Nuestra Señora de la Pobreza es una iglesia católica ubicada en la ciudad de Pereira, Colombia, capital del departamento de Risaralda. El templo está consagrado a la Virgen María con la advocación de la Virgen de la Pobreza. La divisa de don Juan. La Divisa de Don Juan es una empresa familiar de tradición cafetera de tercera generación, donde locales y turistas podrán conocer el proceso interactivo del café desde su origen (semilla) y podrán vivir una experiencia sensorial degustando una deliciosa taza de café, además de disfrutar de un ambiente familiar amigable con la flora y fauna del sector. El tour cafetero está distribuido por estaciones en las cuales podrán conocer las etapas del cultivo, además realizarán senderismo, avistamiento de aves, mariposas y disfrutar del paisaje cultural cafetero.

Catedral de nuestra señora de la pobreza  
de la

Pobreza es la iglesia catedralicia de culto católico ubicada en la

ciudad de Pereira, Colombia, capital del departamento de Risaralda. El templo está consagrado a la Virgen María con la advocación de la Virgen de la Pobreza.

La divisa de don Juan. La Divisa de Don Juan es una empresa familiar de tradición cafetera de tercera generación, donde locales y turistas podrán conocer el proceso interactivo del café desde su origen (semilla) y podrán vivir una experiencia sensorial degustando una deliciosa taza de café, además de disfrutar de un ambiente familiar amigable con la flora y fauna del sector. El tour cafetero está distribuido por estaciones en las cuales podrán conocer las etapas del cultivo, además realizarán senderismo, avistamiento de aves, mariposas y disfrutar del paisaje cultural cafetero.

**Turismo gastronómico**

ante  
ación

semillas  
basada en

Es un lugar donde se respeta la vida

Combia Mountain Coffee N.o 11  
Comida y bebida,

28

**6.4. Marco teórico:** Para hablar con propiedad de turismo de bienestar se han consultado teóricos y diferentes expertos en el tema.

El turista siempre se encuentra en la exploración de tratamientos que generen bienestar en su vida.

DE LA PUENTE PACHECO, Mario (2017 página 35). "Bienestar (Inspired Wellness): Busca el bienestar emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ambiental. Es un concepto desarrollado a partir de la necesidad del manejo del estrés y sobrepeso. Los tratamientos más comunes son la exploración por medio de la meditación, talleres de nutrición, programas de bienestar para niños y talleres de estilo de vida"<sup>30</sup>

Colombia es uno de los países que más fuerza ha tomado a partir de su fortaleza en el sector de tratamientos y medicina alternativa. En Pereira se ha activado el interés día a día por incrementar el turismo de bienestar, sin embargo, es necesario promover más el ramo para desarrollar mejor el turismo de bienestar y captar mejor mercado.

DE LA PUENTE PACHECO, Mario (2017 página 113). Afirma que la fortaleza del sector de turismo de salud colombiana se concentra en los procedimientos de medicina de bienestar. En términos de demanda de programas de reducción de sobrepeso y mantenimiento del índice de masa corporal, el 93% del total de estimación de servicios demandados en 2014, y es, sin lugar a dudas, la principal actividad del turismo de salud colombiano. Hay una gran diversidad de programas de medicina alternativa, tanto invasiva, que caben en esta categoría y que combinan la medicina oriental y la occidental tradicional, como la moda que suelen ser demandadas por pacientes con gran interés en diversificar sus rutinas de vida, como sus programas de ejercicios. A esto se suma la posibilidad de que los pacientes en sus tratamientos y objetivos puedan conocer los atractivos turísticos de los sitios emblemáticos de Colombia. Estos pacientes cuentan con posibilidades de goce y disfrute, pues los tratamientos en la medicina alternativa no invalidan el cuerpo y no lo someten a períodos de recuperación en hospitales; por lo tanto, el crecimiento de

<sup>30</sup> DE LA PUENTE, Mario. Turismo de salud: dinámica internacional y el caso de Colombia, Barranquilla, Col.: Editorial El Norte, 2017. Página 35.

los servicios de medicina de bienestar representa el principal motor de desarrollo del turismo de salud (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2014)<sup>31</sup>

Los turistas llegan a base de la motivación que los mueve hacia otros lugares. Hoy el viajero busca valorar su vida fortaleciendo dentro de sus viajes el encuentro con sus propósitos, viajes en busca de bienestar donde se conecten con la naturaleza, la cultura y su propósito en la vida.

Según MILLAN, Alejandra. Los viajes están enmarcados bajo un propósito mayor en la vida. El propósito mayor está relacionado con algo que este hacia un encuentro personal, hacia una

niveles de estrés o también puede ser hacia una búsqueda de algo en su existencia. Lo que obedece al bienestar a que se construya una serie de actividades, de experiencias y de productos que ayuden a las personas a generar ese equilibrio entre sus aspectos emocionales, mentales y físicos, que además también ayude a mejorar las relaciones con el entorno y con el estilo de vida que se vive.

Se transcribe aquí, la respuesta dada por Alejandra Millán en una entrevista realizada por las autoras.

¿Qué es lo que realmente busca el turista de bienestar en este momento? ¿Cuál es el bienestar que pondrá en valor ahora después de pasar la crisis?

Según MILLAN, Alejandra. EL bienestar es intangible, algo que yo no puedo tocar. Se busca el equilibrio entre el pensamiento y mis emociones, si tengo un pensamiento sano, si tengo emociones sanas, no se debilita. Cuando una persona cae en depresión el sistema inmunológico va a caer y por ende se debilita. Para este tiempo que llega la pirámide se invierte de lo tangible que puedo tocar a lo intangible. Hoy en día ya no se habla de un masaje si no de qué tipo de terapia o qué tipo de actividad terapéutica se hace para lograr un proceso de equilibrio. Turismo de bienestar apunta a que los territorios sean sostenibles y sustentables, de la mano de la comunidad y del rescate de las costumbres que nos ayudan los seres humanos encontrar el buen vivir<sup>33</sup>.

Teniendo en cuenta la crisis mundial que se está viviendo el país en este momento y todo lo que implica el turismo de bienestar con los nuevos enfoques del viajero, tomamos como referencia los nuevos modelos de intervenciones realizadas por expertos en temas que competen en la actualidad del turismo. Es necesario replantear los procesos y motivaciones de la oferta, definir nichos y focalizar las necesidades del turista actual.

<sup>31</sup> DE LA PUENTE, Mario. Turismo de salud: dinámica internacional y el caso de Colombia, Barranquilla, Col.: Editorial del Norte, 2017. Página 113. <sup>32</sup> MILLAN, Alejandra. EL bienestar es intangible, comunicación personal, 31 marzo del 2020. <sup>33</sup> MILLAN, Alejandra. EL bienestar es intangible, comunicación personal, 31 marzo del 2020.

EL bienestar es intangible, comunicación personal, 31 marzo del 2020.

Según BELLONI, Federico. Dentro del encuentro virtual “El turismo que viene conexión” organizado por INCUBATUR 2020. Los destinos deben trabajar por comunicar la autenticidad de manera sencilla pero auténtica. Mostrar la gastronomía, la familiaridad, la cercanía y sobre todo incluir el bienestar a nivel psicológico, con productos claros y específicos para el viajero. El turista actual valora la experiencia y puede compartir sus gustos, sus experiencias y socializar. Es aquí donde se logra crear vínculos con el visitante. Entender que no se puede brindar una experiencia auténtica si todos los actores trabajan de manera individual. Esta crisis es una buena oportunidad de cambio ya que el turismo es un espejo que refleja cómo cambia la sociedad, cambia la forma de hacer turismo<sup>34</sup>.

Resulta pertinente en este trabajo de grado analizar el impacto que el turismo de bienestar comenzará a tener a nivel sociológico y psicológico ya que el turista preferirá destinos que generen tranquilidad y confianza para el viajero. En este sentido Pereira cuenta con grandes posibilidades de crecimiento para el turismo de bienestar.

cafetera que integra la calidez humana y las ganas de emprender para atender al visitante de la mejor

Según PONS, Jimmy. Las personas que se encuentran en busca de su propósito en la vida de años atrás creen que el cambio ya ha estado aquí, pero la mayoría no van por este mismo camino que ya es hora de mezclarse utilizando la frase “Hazme conectar con la gente”, Haciendo experiencias que se queden grabadas en la memoria. Otro concepto que expone es “Encuentro” es un concepto que busca espacios para que las tribus se sientan cómodas para que existan antes, durante y después. En este momento debemos adaptarnos a cuatro problemas: A la tecnología artificial, a la inteligencia emocional y a la inteligencia espiritual. Si eres capaz de ver lo positivo es más fácil abatir esta crisis. Mindful es la capacidad de convertirse en un líder no por lo que se dice sino por ejemplo<sup>35</sup>

Es por esto que los destinos pequeños como la ciudad de Pereira tiene gran oportunidad y empezar a mejorar el mejoramiento de su oferta.

<sup>34</sup> BELLONI, Federico. El turismo que viene conexión al mindfulness. INCUBAR 2020. Comunicación virtual, 2 de abril de 2020.  
Jimmy. El turismo que viene conexión al mindfulness. INCUBAR 2020. Comunicación virtual, 2 de abril de 2020.

**6.5. Marco legal** A continuación, se presenta el marco legal, en donde se contemplan la legislación y la normatividad que de alguna manera se relaciona con el Turismo de Bienestar.

- **Constitución Política de Colombia 1991**

Los siguientes artículos de la constitución política de Colombia, desempeñan un papel importante dentro del turismo de bienestar, ya que reconoce el desarrollo cultural y el derecho de cada persona a hacer su vida cotidiana de ocio y recreación, a su vez permite distinguir los diversos recursos que posee el país obteniendo una identidad patrimonial que garantiza el manejo y conservación de estos para potenciar la actividad turística sostenible. Dentro de las actividades culturales es inevitable no encontrar lugares donde se realicen actividades en contacto con los recursos naturales, por esto se hace importante su recordación.

Tabla 2. Constitución política de Colombia

**Artículos 7** El Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana.

**Artículo 13** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o opresiones que contra ellas se cometan.

**Artículo 52** El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como fin la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. El deporte, la recreación, forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre.

32

El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas. **Artículo 63** Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.

**Artículo 72** El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado. El patrimonio arqueológico, los bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la Nación y son inalienables, imprescriptibles. La ley establecerá los mecanismos para readquirirlos cuando se encuentren en el extranjero y reglamentará los derechos especiales que pudieran tener los grupos étnicos asentados en territorios de riqueza arqueológica.

Fuente: Constitución política de Colombia 1991.

## • LEY 1558 DE 2012 (Julio 10) Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General del Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones

La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad turística.

permite reconocer que la industria turística sea de libre competencia y esencial para el desarrollo económico del país, a su vez de controlar y dirigir las entidades territoriales y regionales en cumplimiento encaminados a proyectos de mejora en los destinos turísticos de la nación y garantizar los intereses públicos como privados de la población.

Tabla 3. Leyes de 1558 de 2012

**Artículo 1°** Importancia de la industria turística. El turismo es una industria esencial para el desarrollo especial de las diferentes entidades territoriales y cumple una función social. Como industria que es, la ley otorga a los prestadores de servicios turísticos en materia impositiva, serán las que correspondan a la actividad comercial si le es más favorable. El Estado le dará especial

33

protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

**"Artículo 2°. Principios 1. Concertación.** En virtud del cual las decisiones y actividades del sector turístico se acuerdan para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes agentes comprising el sector estatal como del sector privado nacional e internacional para el logro de los objetivos comunes del turismo. Las comunidades se constituyen en parte y sujeto de consulta en procesos de toma de decisiones en circunstancias que así lo ameriten, para ello se acudirá al consentimiento previo libre e informado y al acuerdo jurídico ajustado al marco internacional de Naciones Unidas.

**2. Coordinación.** En virtud del cual las entidades públicas que integran el sector actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones.

**3. Descentralización.** En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia.

**4. Planeación.** En virtud del cual las actividades turísticas serán desarrolladas de acuerdo con el plan sectorial de turismo, el cual formará parte del plan nacional de desarrollo.

**5. Libertad de empresa.** En virtud del cual, y de conformidad con lo establecido en el artículo 333 de la Constitución Política, el turismo es una industria de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley y en sus normas reglamentarias. Las autoridades de turismo en los diferentes territorios preservarán el mercado libre, la competencia abierta y leal, así como la libertad de empresa dentro de un marco normativo de idoneidad, responsabilidad y transparencia con los usuarios.

**6. Fomento.** En virtud del cual el Estado protegerá y otorgará prioridad a las actividades turísticas, recreacionales y en general, todo lo relacionado con la actividad en todo el territorio nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública Ley 1558 de 2012 2 EVA - Gestor Normativo

**7. Facilitación.** En virtud del cual los distintos organismos relacionados indirectamente con la actividad turística, simplificarán y allanarán los trámites



mejoramiento co  
el consejo superior de turismo identifique como obstáculos mediante el inc  
para el desarrollo del turismo. fomento la invers

**8. Desarrollo social, económico y cultural.** El turismo conforme al artículo 52 de la Constitución Política, es un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades.

### 13. Protección

**9. Desarrollo sostenible.** El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones.

determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la planificación turística. El desarrollo sostenible se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía:

**Artículo 1º. Modifíquese el artículo 26 de la Ley 300 de 1996 el cual quedará así:**

**10. Calidad.** Conjunto de actividades que optimizan la calidad de los destinos y de los servicios turísticos en todos los ámbitos al fin de incrementar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional, internacional o negocios.

**11. Competitividad.** En virtud del cual, el desarrollo del turismo requiere propiciar las condiciones necesarias para el

De acuerdo al desplazamiento de los viajeros, el turismo puede ser:

**a) Turismo emisor.** El realizado por nacionales en el exterior.

**b) Turismo interno.** El realizado por los residentes en el territorio económico.

**c) Turismo receptivo.** El realizado por los no residentes, en el territorio económico.

**d) Excursionista.** Denomínase excursionistas los no residentes que sin al país con un fin diferente al tránsito.

**2. Turista.** Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo es el ocio, descanso, ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra actividad en el lugar de destino. También se consideran turistas internacionales a los extranjeros de cruceros y los colombianos residentes en el exterior de visita en Colombia.

**3. Capacidad de carga.** Es el número máximo de personas para el desarrollo turístico que una zona puede soportar, asegurando una máxima satisfacción y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta

existencia de límites al uso, determinada por factores medioambientales y la gestión que define la autoridad ambiental

**Artículo 10°** Consejo Superior de la Microempresa y de la Pequeña y Mediana Empresa. Los empresarios turísticos estarán representados en el Consejo Superior de Microempresa y en el Consejo Superior de la Pequeña y Mediana Empresa, creados por el artículo 5° del Decreto-ley 210 de 2003, por un representante de los gremios del sector turístico.

**Artículo 14°** Promoción del turismo de interés social. Con el propósito de ser más incluyente y de garantizar la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre consagrado en la Constitución Política, el Estado promoverá el Departamento Administrativo de la Función Pública Ley 1101 de 2006, - Gestor Normativo desarrollo del turismo de interés social. Para este efecto, el Viceministerio de Turismo en coordinación con las dependencias y entidades competentes, promoverá la constitución y operación del sector social, que tengan por objeto la prestación de servicios turísticos accesibles a la población menesterosa, mismo, promoverá la conjunción de esfuerzos para mejorar la atención y desarrollo de aquellos lugares susceptibles de elevar su nivel económico de vida, mediante la industria turística, para tal efecto el plan sectorial

36

**quedará así:**

~~Apoyantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo social~~ Para los fines de la presente ley, se consideran aportantes los siguientes:

**Artículo 16°. Modifíquese, el artículo 3° de la Ley 1101 de 2006, donde se incluirán 3 nuevos aportantes, el cual**

11. Los centros terapéuticos o balnearios que utilizan con fines terapéuticos aguas, minero-medicinales, tratamientos termales u otros medios físicos naturales.

**Artículo 16°.** Incentivos tributarios. Únicamente los prestadores de servicios turísticos debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo podrán ser beneficiarios de los incentivos tributarios y fiscales consagrados en las disposiciones de orden nacional, departamental, distrital o municipal y que tenga por fin estimular, apoyar y promover la actividad turística. La omisión de la actualización del Registro Nacional de Turismo, así como el incumplimiento de la contribución parafiscal, suspenderá el incentivo tributario correspondiente al año fiscal en el cual se produjo la omisión o incumplimiento".

**Artículo 30.** De la publicidad turística. El número que corresponda al Registro Nacional de Turismo de toda publicidad del prestador de servicios turísticos. Tanto los prestadores de servicios turísticos como los transportes en el caso de anunciar precios, deberán incluir todos los impuestos del país o del extranjero, los sobrecargos o tarifas que afecten el precio final, la moneda de pago de los servicios ofrecidos y el tipo de moneda, si el precio estuviere indicado en moneda diferente a la de curso legal en Colombia. La infracción a lo establecido en el artículo se considerará publicidad

todos los prestadores de servicios turísticos contemplados

**Artículo 33. El artículo 61 de la Ley 300 de 1996**

en el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006.

**quedará así:**

Registro Nacional de Turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo delegará en las Cámaras de Comercio el Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse

Parágrafo 1°. La inscripción es obligatoria para los prestadores de servicios turísticos.

Parágrafo 2°. Las cámaras de comercio, para los fines señalados en el artículo 36, deberán garantizar un registro único nacional, verificar los requisitos previos para la inscripción y renovación del registro y disponer de un sistema de

37

información en línea para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo 3°. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá los requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio.

Parágrafo 4°. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo procederá a la actualización automática del Registro Nacional de Turismo de los prestadores de servicios turísticos que no lo actualicen anualmente dentro de las fechas señaladas en la Ley 1558 de 2012, sancionará a quienes estén prestando el servicio sin estar registrados. Durante la suspensión del Registro, el prestador, no podrá ejercer la actividad.

Parágrafo 5°. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitará a las autoridades Distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos que no tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo como el cumplimiento con la actualización de la inscripción. Para el levantamiento de la suspensión en este inciso, las autoridades distritales y municipales deberán verificar con la cámara de comercio o el Ministerio de Comercio, que el prestador de servicios turísticos ha cumplido con su deber de actualizar el Registro Nacional de Turismo o rescatar el pago de un (1) salario mínimo mensual legal vigente en el momento del pago.

Parágrafo 6°. Para la reactivación de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, el prestador deberá solicitarla y acreditar la cancelación a favor del Fondo Nacional de Turismo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente en el momento del pago.

**Artículo 37** Será de competencia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y del Ministerio de Ambiente, Urbanismo y Sostenible, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas.

Fuente: LEY 1558 DE 2012, Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006.

38

## • La ley 99 de 1993

Tabla 4. De la ley 99 de 1993

**Artículo 3o** Del concepto de Desarrollo Sostenible. Se entiende por desarrollo sostenible el que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales.

renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a la satisfacción de sus propias necesidades. **Artículo 7o** Del Ordenamiento Ambiental del Territorio. Se ordenamiento ambiental del territorio para los efectos previstos en la presente Ley, la función atribuida a regular y orientar el proceso de diseño y planificación de uso del territorio y de los recursos naturales re Nación, a fin de garantizar su adecuada explotación y su desarrollo sostenible.

**Artículo 22o** Fomento y Difusión de la Experiencia Ambiental de las Culturas Tradicionales. El Ministerio de carácter científico fomentarán el desarrollo y difusión de los conocimientos, valores y tecnologías ambientales y de recursos naturales, de las culturas indígenas y demás grupos étnicos.

**Artículo 76o** De las Comunidades Indígenas y Negras. La explotación de los recursos naturales d desmedro de la integridad cultural, social y económica de las comunidades indígenas y de las negra acuerdo con la Ley 70 de 1993 y el artículo 330 de la Constitución Nacional y las decisiones sobre la m previa consulta a los representantes de tales ante el Ministerio del Medio Ambiente, de acuerdo con la reglamentación

**Artículo 110o** que se expida, la solicitud puede ser elevada directamente o por intermedio de organizaciones sin ánimo de lucro.

registro de las Reservas Naturales de la Sociedad Civil. Toda a natural, jurídica o colectiva propietaria de un área denominada a Natural de la Sociedad Civil deberá obtener registro o matrícula

Fuente: LEY 99 DE 1993 (22)

• **LEY 1450 DE 2011 (junio 16)** Tabla 5. Ley 1450 de 2011

**Artículo 214o.** Los Grandes Centros Urbanos previstos en el artículo 66 de la Ley 99 de 1993 y los establecimientos desempeñan funciones ambientales ejercerán dentro del perímetro urbano las mismas funciones atribuidas a las Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible en lo que respecta a la protección y conservación del medio ambiente de la elaboración de los planes de ordenación y manejo de cuencas hidrográficas.

En relación con la gestión integral del recurso hídrico, los grandes centros urbanos y los establecimientos públicos am hace referencia el presente artículo, ejercerán sus competencias sobre los cuerpos de agua que sean afluentes de los ríos las subzonas hidrográficas que atraviesan el perímetro urbano y/o desemboquen en el medio marino, así como en los acuíferos ubicados en su jurisdicción.

Fuente: LEY 1450 DE 2011 (junio 16)

• **Ley 1259 del 2008**

Tabla 6. Ley 1259 del 2008

**Artículo 1o. Objeto**

La finalidad de la presente ley es crear e implementar el Comparendo Ambiental como instrumento de cultura ciudadana, adecuado manejo de residuos sólidos y escombros, previendo la afectación del medio ambiente y la salud pública, mediante pedagógicas y económicas a todas aquellas personas naturales o jurídicas que infrinjan la normatividad existente en mate

sólidos; así como propiciar el fomento de estímulos a las buenas prácticas ambientalistas. **Artículo 2o. Breviario de términos.** Con el fin de facilitar la comprensión de esta ley, se dan las siguientes definiciones:

1. Residuo sólido. Todo tipo de material, orgánico o inorgánico, y de naturaleza compacta, que ha sido desechado luego de haber sido parte vital.

40

2. Residuo sólido recuperable. Todo tipo de residuo sólido al que, mediante un debido tratamiento, se le puede devolver su forma original u otras utilidades.

3. Residuo sólido orgánico. Todo tipo de residuo, originado a partir de un ser compuesto de órganos naturales.

4. Residuo sólido inorgánico. Todo tipo de residuo sólido, originado a partir de un objeto artificial creado por el hombre.

5. Separación en la fuente. Acción de separar los residuos sólidos orgánicos y los inorgánicos, desde el sitio donde estos se generan.

6. Reciclar. Proceso por medio del cual a un residuo sólido se le recuperan su forma y utilidad original, u otras.

7. Sitio de disposición final. Lugar, técnica y ambientalmente acondicionado, donde se deposita la basura. A este sitio se le denomina Relleno Sanitario.

8. Lixiviado. Sustancia líquida, de color amarillo y naturaleza ácida que supura la basura o residuo orgánico, como uno de los derivados de su descomposición.

9. Escombro. Todo tipo de residuo sólido, resultante de demoliciones, reparación de inmuebles o construcción de obras, así como los sobrantes de cualquier acción que se ejerza en las estructuras urbanas.

10. Escombrera. Lugar, técnica y ambientalmente acondicionado para depositar escombros.

11. Espacio público. Todo lugar del cual hace uso la comunidad.

12. Medio ambiente. Interrelación que se establece entre el hombre y su entorno, sea este de carácter natural o artificial. A

#### **4o. Sujetos pasivos del comparendo ambiental.**

Serán sujetos pasivos del Comparendo Ambiental todas las personas naturales y jurídicas que incurran en faltas contra el ambiente, el ecosistema y la sana convivencia, sean ellos propietarios o arrendatarios de bienes inmuebles, dueños de locales, representantes legales o administradores de todo tipo de local, de todo tipo de industria o empresa, las personas responsables de un recinto o de un espacio público o privado, de instituciones oficiales, educativas, conductores o dueños de todo tipo de vehículo donde se incurra en alguna o

41

varias de esas faltas mediante la mala disposición o mal manejo de los residuos sólidos, escombros o lixiviados.

Fuente: Ley 1259 del 2008

Para este trabajo se hace referencia a los siguientes documentos que proporcionan normativas que han sido recopilado por diferentes medios los cuales son buenas prácticas que contribuyen dentro del desarrollo del bienestar. Estos parámetros garantizan la protección del turista y la calidad del servicio.

La ciudad se encuentra pasando por un momento de cambio donde los prestadores de servicios se reinventan para posicionar nuevamente su producto desde parámetros que se deben ajustar a la realidad. Por esto para este proyecto se hace énfasis en identificar que normatividad es importante a tener en cuenta en los establecimientos de bienestar.

El turismo cambia y con ello crece la oportunidad de empezar a trabajar por el concepto de turismo responsable. La oportunidad de trabajar de la mano con entidades públicas de salud donde se identifiquen los establecimientos para que entre todos se consiga ser un mejor destino. Identificar factores que permitan prevenir la aparición de enfermedades como la que actualmente tiene frenado al mundo.

• Buenas prácticas para el turismo de bienestar en hoteles, hostales u hospedaje dentro de los lineamientos sugeridos por el ministerio de salud y protección social Bogotá, marzo 21 de 2020 frente a (covid-19) a Colombia.

Tabla 7. Buenas prácticas de Bienestar en hoteles, hostales u hospedajes.

<p><b>Manejo de elementos de protección personal del hotel, hostel u hospedaje.</b></p> <p>Las personas que brinden atención al aislado deben usar mascarilla quirúrgica y guantes desechables (una vez usados deben desechar y realizar lavado de manos)</p>	<p>Usar guantes desechables para realizar estas actividades.</p>	
	<p>Utilizar desinfectantes o alcohol para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies de los baños (o cualquier otro objeto sobre el que se estornude o tosa).</p>	
<p><b>Manejo de limpieza y desinfección.</b></p>	<p>La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez esté mojada o sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos.</p>	<p>4</p> <p>2</p>
	<p>Realizar la limpieza de áreas y superficies con el fin de retirar el polvo y la suciedad para lograr una desinfección efectiva.</p> <p>Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben estar limpios.</p> <p>El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar las actividades de desinfección, así mismo se deben utilizar guantes y seguir las recomendaciones de los insumos a utilizar.</p> <p>Las superficies del cuarto de baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse al día.</p> <p>La ropa, las sábanas y las toallas sucias deben separarse y lavarse con agua caliente a 60–90 °C con detergente comercial, seque la ropa en secadora y planchadora en configuración caliente o plancha de vapor. La ropa sucia no debe sacudirse ni ponerse en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantallón para limpiar todas las superficies y el área alrededor de la lavadora. Lávese bien las manos después de manipular la ropa sucia.</p> <p>Si está lavando ropa de cama, como sábanas y cobijas, o toallas, evite "abrazarse" a la cesta o bolsa de ropa mientras la lleva al área de lavandería para evitar un posible contagio.</p> <p>Realice higiene de manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol inmediatamente después de manipular la ropa sucia. Elimine los guantes y paños después de usarlos, si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lávelos con el mismo desinfectante limpio con que realizó la desinfección de superficies, déjelos secar y ventilarlos. Al finalizar el proceso báñese y cámbiese la ropa.</p>	

Fuente: Buenas prácticas para el turismo de bienestar en hoteles, hostales u hospedaje dentro de los lineamientos

• **Decreto 3075 de 1997**

Este decreto surge para asegurar la calidad sanitaria de los alimentos que se sirven en restaurantes y hoteles para la salud cumpliendo el decreto 3075 de 1997 y las normas que lo modifiquen o sustituyan. La nutrición es parte fundamental del turismo de bienestar y es importante tener buenas prácticas en la industria de la manufactura. Esta norma aporta al sector gastronómico, requisitos para edificaciones, instalaciones, equipos y utensilios, para el personal que manipule los alimentos, requisitos higiénicos, procedimientos de aseguramiento y control de la calidad, saneamiento, almacenamiento, distribución y comercialización, restaurantes y establecimientos de consumo de alimentos, registro sanitario.

Tabla 8. Decreto 3075 de 1997

**ARTICULO 1.- AMBITO DE APLICACIÓN.** - La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las actividades contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicarán:

- a) A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos. b) A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional, sobre los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano. d) A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, importación, exportación y comercialización de alimentos, sobre los alimentos y materias primas para alimentos.

Fuente: Decreto 3075 de 1997

• **Ley 9 de 1979**

Todos los establecimientos deben contar con Concepto Sanitario favorable de la respectiva autoridad sanitaria territorial correspondiente (Secretaría de Salud o quien haga sus veces).

Objeto. ARTICULO 1o. Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece:

a) Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para restaurar u mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana. b) Las disposiciones y medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos sólidos que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.

PARAGRAFO. Para los efectos de aplicación de esta Ley se entenderán por condiciones sanitarias del Ambiente las necesarias para asegurar el bienestar y la salud humana.

Fuente: Ley 9 de 1979

Tabla 9. Decreto 2590 de 2009

**Artículo 1º.** De los prestadores de servicios de vivienda turística. Cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce a una o más personas por lapsos oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, es considerado prestador de servicios turísticos.

**Parágrafo primero.** Inscripción ante el Registro Nacional de Turismo: De conformidad con el artículo 62 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 12 de la Ley 1101 de 2008, las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanentes, en su condición de establecimientos destinados a la prestación de servicios turísticos, deben estar inscritos ante el Registro Nacional de Turismo. La obtención del registro constituye requisito previo y obligatorio para que el establecimiento pueda ser utilizado como vivienda turística.

**Parágrafo segundo.** Para efectos del presente Decreto se acoge la definición contenida en el Numeral 3.3 de la norma Técnica NTS 006 que indica: "apartamentos turísticos: tipo de vivienda habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera temporal a una o más personas según su capacidad, que puede contar con servicio

de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina



## **6.6. Marco tecnológico:**

El turismo es el sector que más divisas genera, después del petróleo sin embargo se ha incluido nuevas plataformas para tecnificar los procedimientos a través de los sistemas de geolocalización, fotografías geo localizadas, redes sociales y otras aplicaciones que hacen viable los servicios ofrecidos dentro de una ciudad, en este caso el turismo de bienestar en la ciudad de Bogotá no cuenta con geolocalización y esta herramienta es de gran utilidad para el ámbito turístico. Cuantificar los sitios que prestan un servicio de bienestar es el comienzo para evaluar el aprovechamiento y la competitividad dentro del sector. El turista actual percibe lo que no es una forma diferente a la publicidad que se ha manejado en papel, televisión y radio. La forma de hacer los cambios se hace a través de las redes sociales por esto se evidencia gran potencial a las herramientas tecnológicas. Algunas de las ventajas y los beneficios claves de la tecnología son: las diferentes plataformas aplicadas al turismo, es generar mayor conocimiento de mercado para el turista como para el empresario, ubicar puntos de referencia importante para un viaje por Bogotá, ayudar al análisis de los establecimientos que prestan los servicios de bienestar en Bogotá, permitir a los usuarios en línea incitando a incluir el servicio dentro de sus posibilidades, ubicar rutas cercanas para llegar al destino, añadir valores como tarifas, publicidad y beneficios en Bogotá, reconocimiento de marca.

Es conveniente entonces utilizar las herramientas tecnológicas para mejorar procesos, hacerlos más eficientes con el cliente y aprovechar las plataformas para no solo exponer un producto sino una experiencia que genere conciencia. Teniendo en cuenta la situación actual donde la industria del turismo ha sido sacudida por el covid-19, se hace necesario generar herramientas de comunicación donde se creen lazos entre el turista y el destino. La ruptura de este momento es la oportunidad de documentar al turista sobre como ver su viaje de forma consiente y sostenible, esto por los canales de comunicación donde las agencias involucren sin recelo las costumbres de cada sitio, su cultura, su gastronomía, generando la posibilidad de que el turista no se desvíe de los destinos y vuelva a viajar de manera más responsable.

Sin embargo, añadir la tecnología a la industria turística no quiere decir que todo se debe hacer digital, se debe manejar un equilibrio entre la realidad y lo digital reinventando el mercado turístico sin perjudicial.

**• LEY 1834 DEL 23 DE MAYO DEL 2017 POR MEDIO DE LA CUAL SE FOMENTA LA ECONOMÍA CREATIVA LEY NARANJA.**

Teniendo en cuenta que estamos en un país lleno de actividades artísticas, es importante que el bienestar también es ese intercambio cultural en cuanto a la música, el teatro, el baile, las lecturas literarias. Todo esto beneficia la memoria, las emociones y la creatividad, las cuales están arraigadas en el desarrollo del ser humano desde su nacimiento y que permiten experimentar estados de felicidad o salir de su entorno para entrar en esa alegría que caracteriza a Colombia y que busca activar los cinco sentidos.

Tabla 10. Ley 1834 del 23 de mayo de 2017

## Artículo

1°

**Objeto.**

tiene como objeto desarrollar, fomentar, incentivar y proteger las  
vas. Estas serán entendidas como aquellas industrias que generan  
de sus bienes y servicios, los cuales se fundamentan en la  
ctual

47

## Artículo

**2°**

Las industrias creativas comprenderán los sectores que conjugan creación y comercialización de bienes y servicios basados en bienes inmateriales de carácter cultural, y/o aquellas que generen protección en derechos de autor. Las industrias creativas comprenderán de manera no exhaustiva, pero sin limitarse a-, los sectores editoriales, audiovisuales, de artes visuales, de artes escénicas y espectáculos, de turismo y recreación, de bienes culturales material e inmaterial, de educación artística y cultural, de medios de comunicación, contenidos multimedia, software de contenidos y servicios digitales, videojuegos, interactivos, moda, agencias de noticias y servicios de información, publicidad, etcétera.

## Artículo

**3°.**

Gobierno nacional tomará las medidas necesarias para que las actividades económicas nacionales sean exaltadas, promocionadas, incentivadas, reconocidas. Para ello coordinará articuladamente sus esfuerzos, con el fin de impulsar este sector de la economía promoviendo su crecimiento e impulso como un sector generador de empleo de calidad, motor de desarrollo y que fomente el tejido social y humano, así como la identidad y

## Artículo

**5°.**

la para la gestión pública. Las 7i serán entendidas como las  
se implementarán para darle efectiva aplicación a esta ley:

1. Información. Se promoverá un adecuado acceso a la información constante, confiable y comparable sobre

2. Instituciones. Se coordinará la gestión entre el sector público, privado, mixto y no gubernamental para adecuar los postulados de la Economía Social a las instituciones u organizaciones públicas y privadas que son necesaria para crear un terreno fértil. Los departamentos, ciudades, distritos y

3. Industria. S'": fortalecerá el papel de la industria en la formalización y adecuación, con la finalidad de incrementar el producto interno bruto.

4. **Infraestructura.** Se desarrollará la infraestructura del marco de las competencias del Gobierno de la Ciudad de México, privilegie la inversión en infraestructura para garantizar su acceso inclusivo.

5. Integración. Se promoverán 105 ins que las industrias de la economía creat fortaleciendo así su exportación, sin pe internacionales suscritas y ratificadas p

6. Inclusión. Se promoverá el desarrollo de iniciativas que estas se conviertan en vehículos generadores de oportunidades laborales y fortalecerán espacios de circulación informal mediante el reconocimiento de los mismos a través de la difusión de contenidos locales de circulación tales como radio pública y comunitaria.

**Artículo 9°** territoriales para el impulso de la cultura y la economía creativa. En aras de fomentar la participación de los entes territoriales en estas iniciativas, los Órganos Colegiados de Finanzas, Administración y Decisión (OCAD) implementarán a través de las líneas de cooperación técnica proyectos de impacto regional o municipal que estimulen los sectores de la Economía Creativa. Los proyectos de infraestructura determinará coordinadamente con el Ministerio de Cidades y Territorios, principalmente a infraestructura urbana que estimule estos sectores creativos, tales como museos, bibliotecas, centros culturales, diferentes entes, teatros, y otros, e

48

14°

**Artículo 14°** El Consejo Nacional de la Economía Creativa y la Comisión Intersectorial de Propiedad Intelectual (CIPI) estarán a cargo, de manera conjunta, de coordinar la promoción del sello "Creado en Colombia". cuyo fin será la divulgación de los bienes y servicios creativos originados en el país.

Fuente: LEY 1834 DEL 23 DE MAYO DEL 2017

## ANÁLISIS Y RESULTADOS

Se toma del manual de estándares básicos de las organizaciones hoteleras que ofrecen programas de turismo en salud y se extraen algunos requisitos que se consideran importantes para el turismo de bienestar.

Tabla 11. Identificación de los servicios de turismo de Bienestar

Servicios de turismo de bienestar Grupo Tipología		
Actividades de descanso y recreación	Spa, baño turco, jacuzzi o centros termales de tipo lúdico.	aplicación de aparatología no controlada con fines estéticos, hidroterapia, termalismo, talasoterapia, spa, turco, jacuzzi.
	Servicios lúdicos y recreativos	Procedimientos de estética facial y corporal no invasivo
	Servicios lúdicos y recreativos	
	Limpieza facial y corporal, mascarillas, chocolaterapia, vino terapia, Lodoterapia, peeling facial y corporal estético, masoterapia, depilación no invasiva, bronceado no invasivo,	Programas de nutrición, talleres de estilo de vida saludables y alimentación sana

Promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Salud	
	Medical Wellness- Servicios de Salud	
	Medical Wellness- Servicios de Salud	4
		9
Medicina holística, bioenergética, homeopatía y sus modalidades, acupuntura y procedimientos asociados, terapia neural, terapia con filtros, terapias manuales, sanación pránica, reiki, medicina tradicional, cámara hiperbárica, terapia floral, aromaterapia, fitoterapia	con el acondicionamiento físico (recreación, deporte y terapia física) Tai Chi Chuan, Feng Shui, yoga Técnicas	complementos
Medicina alternativa y terapias alternativas	Otras actividades	
	Bioenergética, homeopatía y sus modalidades, acupuntura y procedimientos asociados, terapia neural, terapia con filtros, terapias manuales, Sanación pránica, reiki, medicina tradicional, cámara hiperbárica, equino terapia, musicoterapia, arte terapia	
	Medical Wellness- Servicios de Salud	
	Medical Wellness- Servicios de Salud	
	Medicina alternativa y terapias alternativas	
	Salud Curativa	
	Salud Curativa	
Servicios médicos de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control y demás actividades relacionadas		
Centros de acondicionamiento y preparación física		
	Medical Wellness- Servicios de	Fuente:

Tabla 12. Valoración del cumplimiento de requisitos deseables para los establecimientos que operen actividades en turismo o bienestar

## ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

Todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben estar inscritos en el Registro Nacional del Turismo de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012 en los términos del Decreto 2074 de 2003

Realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558

Incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la Publicidad turística según el Artículo 30 de la Ley

Asegurar la calidad sanitaria de los alimentos que se sirven a los turistas de salud cumpliendo el decreto 3075 o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Todos los establecimientos deben contar con Concepto Sanitario favorable de la respectiva autoridad correspondiente (Secretaría de Salud o quien haga sus veces), según la Ley 9 de 1979.

Los prestadores de servicios de vivienda turística deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo de acuerdo a la Ley 2590 de 2009 y la Resolución 3772 de 2009.

La destinación de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal para la prestación de los servicios turísticos en forma permanente u ocasional, debe estar autorizada en los reglamentos de propiedad horizontal acreditada ante MinCIT de acuerdo al Decreto 4933 de 2009.

Los administradores de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal en los cuales se presta vivienda turística, deben reportar al MinCIT de acuerdo al Artículo 34 Ley 1558 de 2012.

## 50

### ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

La dirección del hotel está comprometida con la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los turistas de salud.

La dirección del EAH comunica a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los turistas de salud.

Todo el personal del EAH manifiesta respeto por la cultura del turista de salud, su religión, su raza, etc.

La dirección del hotel establece una política de calidad de los servicios y la comunica a toda la organización.

### ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

El EAH planifica como mínimo las siguientes fases del servicio Información y venta, Recepción, Alistamiento y reserva de habitaciones, Servicio de alimentación y Facturación.

La dirección del EAH está dispuesta a realizar los cambios necesarios en sus instalaciones y en sus procesos de acuerdo a los requerimientos del médico o clínica en función de la satisfacción y la seguridad de los turistas de salud y según las necesidades de salud y la complejidad del servicio de salud recibido.

La organización hotelera determina los requerimientos de educación, formación, habilidades y experiencia del personal para todos los puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la organización y de acuerdo con las Normas Técnicas de competencia laboral vigentes para Establecimientos de alojamiento y hospedaje. NTSH 001 Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003 NTSH 002 Norma de competencia laboral. Atención de clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003 NTSH 003 Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003 NTSH 004 Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003 NTSH 005 Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.

Define e implementa un Plan de capacitación en temas relacionados con la atención de usuarios de servicios de salud.

salud, con su respectivo cronograma y metodología de seguimiento y

## 51

evaluación de los conocimientos y habilidades adquiridas donde se incluya formación de brigadistas.

La organización tiene personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, o que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, diferente al español.

La organización cuenta con intérpretes que permitan la comunicación con turistas de salud sordos o ciegos cuando sea necesario.

Las instalaciones del EAH que presta servicios de turismo de salud está acorde con las necesidades de los turistas dependiendo de las necesidades particulares asociadas a la condición de salud.

El EAH garantiza que el ingreso a todas las áreas del hotel sea accesible para personas en situación de discapacidad.

Las rampas pueden ser fijas o móviles. En ambos casos cuenta con pasamanos. Para el caso de las móviles el anclaje debe ser firme y seguro. El ángulo de pendiente se relaciona con la distancia que se debe cubrir, para rampas de menos de 3 m de longitud la pendiente será de entre el 10% y el 12%, en una rampa de 3 m a 10 m la pendiente será de 8% y 10% y en una rampa de más de 10 m la inclinación es de 6% a 8%. El ancho mínimo de una rampa es de 1,20 m. Preferiblemente cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 4143 Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas fijas adecuadas y básicas.

La puerta tiene como mínimo 0.90 m de ancho libre para el paso con un ángulo de apertura de 90° o por mecanismo de deslizamiento, la altura recomendada es de 2,10 m. Antes y después de la puerta es necesario tener 1,20 m libres, es decir fuera del barrido de la puerta. Los espacios próximos a esta entrada deben estar libres de obstáculos. La condición de perceptibilidad de la puerta es importante, si la puerta es de vidrio debe tener marcadores entre 0,85 m y 1,10m. Para la apertura de la puerta las chapas, manijas o lectores de tarjeta se fijarán a una altura de 0,85 m y 1,05 m. 43 Preferiblemente cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 4960 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles

Las zonas de circulación permiten la circulación con comodidad, el ancho mínimo es de 1,50 m, pero es recomendable espacios de 1,80 m. 44 Preferiblemente cumplir la NTC 4140 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios urbanos y rurales. Pasillos, corredores. Características generales.

El mobiliario y los elementos empotrados en la pared –tales como extintores– se situarán en uno de los lados de la pared de dejar el lado contrario totalmente libre para la circulación de todas las personas.

El ancho mínimo de las escaleras es de 1,50 m ofreciendo mejor espacio de circulación si se pueden dejar 1,80 m. Si las escaleras no son muy transitadas un ancho de 1,20 m puede ser permitido. Los tramos deben ser de menos de 1,80 m. La anchura de cada uno debe ser preferiblemente de 0,30 m, la altura de cada escalón no debe sobrepasar los 18 cm. Se recomienda colocar materiales antideslizantes y al final e inicio de las mismas utilizar una franja

## 52

de textura diferenciada para indicar el final de la misma, lo que será de utilidad para las personas con discapacidad visual.

pasamanos son indispensables a ambos lados de la escalera, deben prolongarse al final y al inicio de la escalera.

Preferiblemente cumplir la NTC 4145 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Escaleras y la norma NTC4201 accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas.

Cuando se cuente con ascensor, la puerta del ascensor tiene como mínimo un ancho libre de 0,90 m, la cabina de 1,50 m de profundidad por 1,50 m de ancho. El paso entre el exterior y el ascensor no debe presentar desniveles ni de 13 milímetros. Al exterior de la puerta debe haber un espacio de 1,50 m de manera que permita maniobrar los botones e intercomunicadores deben estar entre 0,80 m y 1,00m. Preferiblemente deberían cumplir la NTC 4345 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.

El EAH como mínimo garantiza que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y todas las habitaciones accesibles para personas en situación de discapacidad.

El espacio contiguo a la cama no debe tener obstáculos y debe tener un espacio de circulación que permita la maniobra de una persona en silla de ruedas que se traslade a ella.

La unidad sanitaria está construida de tal manera que permita el ingreso de personas con sillas de ruedas o ayudas técnicas como muletas, caminadores. La puerta tiene una amplitud de 0,90 m y en lo posible abre hacia el exterior. El piso es antideslizante. Cada uno de los elementos sanitarios debe contar con previsión de espacios para transferencias, el espacio libre entre ellos es de entre 0,80 y 1,20 m. La altura del lavamanos debe ser de 0,70 m con una profundidad mínima de 0,60 m, de tal manera que permita el acercamiento de una silla de ruedas. La altura del inodoro debe ser de 0,45m a 0,50 m, de tal manera que permita la colocación de barras de sujeción que deben ir entre 0,65 m a 0,70 m del suelo y con una longitud de entre 0,60 m a 0,70 m. Estas barras deben estar separadas de la pared. Preferiblemente, el EAH debe cumplir la norma NTC 5017 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles y la norma NTC 4959 Edificios. Griferías.

Al menos un estacionamiento debe permitir el acceso de personas en silla de ruedas o con ayudas ortopédicas, situado lo más próximo posible a la entrada principal del EAH, minimizando el recorrido peatonal a efectuar. Este estacionamiento debe cumplir la norma NTC 4904 Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles.

El EAH debe habilitar zonas de estacionamiento temporal de vehículos para la descarga o carga cómoda de equipaje de los clientes, junto al acceso principal, con la posibilidad de que el vehículo pueda ser parqueado en un espacio accesible por el personal de acogida de recepción.

La señalización preventiva, informativa y de emergencia del EAH es clara, inequívoca y sin distorsiones, con pictogramas unificados, con contraste adecuado, de tal manera que permita

la fácil comprensión y memorización por parte de los turistas de salud. Preferiblemente acorde con la NTC 4145 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Señalización.

La señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) está conforme con el plan de emergencia.

El EAH garantiza al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación hasta la salida.

El EAH establece e implementa un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento corrección para mantener el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas

El EAH garantiza el suministro de agua las 24 (h) horas, y tiene en los baños de las habitaciones agua caliente con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (esto es aplicable en regiones con temperatura mínima a 18°C) y un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min.

El EAH permite el ingreso del personal de salud que necesite el turista de médico.

El EAH dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada o su confiabilidad y eficacia.

Registra las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y la confirma, de acuerdo con lo dispuesto, asegura al turista de salud que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o sea aceptada, pactadas, documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva, registrar un número telefónico de comunicación del turista de salud para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva

Informa al turista de salud con antelación a su llegada sobre la hora de registro y acomodación.

Tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los turistas de salud de acuerdo a las reservas realizadas.

Da las indicaciones precisas para que el turista de salud localice su alojamiento con facilidad NTSH 006 p.

Ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el turista de salud quede alojado

El EAH presta atención al turista de salud las 24 horas para realizar el check-out.

El EAH informa sobre la disponibilidad de servicios con ámbitos accesibles, así como aquellos que puedan presentar alguna dificultad para su uso

Diseña e implementa un plan para adaptar el EAH a los requerimientos de los usuarios con capacidades diferentes, para garantizar la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones<sup>56</sup>

Cuenta con un procedimiento de limpieza e higiene en las áreas de servicios comunes e individuales, de muebles y enseres

En cuanto a los baños de las habitaciones, el EAH tiene registros de limpieza y desinfección diarios.

El EAH establece e implementa un procedimiento de limpieza y desinfección de cobijas, sábanas, almohadas y colchones.

Cuando el turista de salud lo requiera, el EAH está en capacidad de suministrar alimentos con bajo contenido calórico, con bajo contenido de sal, dietas blandas, semiblandas, hiperpoteicas, etc.

El personal encargado del servicio de alimentación conoce y satisface los requerimientos del médico tratante y los turistas de salud relacionados con las costumbres religiosas que impliquen cambios en los menús.

El EAH cumple la norma NTS USNA 007 Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización



con el fin de proteger la salud del consumidor.

El EAH presta el servicio de alimentación a la habitación (room service) cuando el turista de salud lo requiera.

El EAH dispone de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el EAH.

Informa al turista de salud, cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico del destino y su área de influencia.

El EAH facilita al turista de salud el servicio de reservación de tours y espectáculos locales,60 apoyado en el consentimiento del tratante, de acuerdo a la condición de salud del turista.

Establece un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, entre otros, empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

El EAH suministra a los contactos información completa, actualizada y veraz sobre su alojamiento en el caso de que se comercialice a través de éstos y vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los agentes de viajes en nombre del EAH hacia el cliente final.

El EAH tiene comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas recibir y registrar los comentarios de los huéspedes.

El EAH garantiza al turista de salud conectividad Wi-Fi, acceso a computador con programas con skype o similares.

El EAH cuenta con el servicio de lavandería y cuando es posible, cuenta con lavadora – secadora.

El EAH dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido.

Diseña los mecanismos para conocer las expectativas de los clientes respecto al servicio ofrecido.

## 55

Dispone de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado65 y cuenta con indicadores para medir las quejas presentadas.

Cuenta con registro de las quejas de los clientes, que garantiza al cliente que su queja será atendida y se tomarán acciones futuras, atender las quejas durante su estadía, analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas para dar una respuesta y ofrecerle una solución.

El EAH debe evaluar los resultados de cada una de las fases del servicio mediante los indicadores definidos.

Realiza la medición y seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante encuestas de satisfacción, encuestas de opinión, felicitaciones, garantías utilizadas, informes de agentes comerciales y acciones con base en este indicador.

Analiza las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras de construcción, remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas.

Considera los resultados del análisis de quejas e introduce las medidas o cambios oportunos (acciones correctivas) que se produzcan en el futuro.<sup>70</sup> Deja registro de los resultados de las acciones tomadas

Previene los riesgos que puedan afectar la calidad del servicio y tomar las acciones preventivas necesarias. Dejar registro de los resultados de las acciones tomadas.

Cuenta con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promueve que los turistas las visiten

Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentren

Evita comercializar o consumir especies o productos derivados de la fauna y flora vedados por ley.

Actúa para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas y naturalizadas de la zona

Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a huéspedes y empleados que establezca metas, responsabilidades, actividades, e indicadores para su logro y cumplimiento. Puede tomar como guía la Guía de Ahorro de Agua del Ministerio del Medio Ambiente

Cuenta con un programa ahorro de energía dirigido a huéspedes y empleados que establezca metas, responsabilidades, actividades, e indicadores para su logro y cumplimiento. Puede tomar como ejemplo la Guía Didáctica para el Ahorro de Energía de la Unidad de Planeación Minero Energética

Define un programa para la minimización de los productos químicos

Emplea productos de limpieza que tengan tenso activos biodegradables

## 56

EAH cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.

Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo a la legislación vigente.

Cuando se generen residuos de tipo químico, tecnológico, el EAH debería contar con un almacenamiento temporal y con una empresa autorizada para transportar y disponer estos residuos de acuerdo a la legislación vigente.

Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.

Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local o nacional.

Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias.

Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia.

Utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por empresas locales, en condiciones comerciales justas.

Preferiblemente, el EAH cumplir con la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 00275 o la Norma Técnica NTC 513376 en concordancia con la Ley 1558 de 2012 Artículo 5.

Define e implementa un Plan de Capacitación en temas relacionados con la atención de usuarios de servicios de salud, con su respectivo cronograma y metodología de seguimiento y evaluación de los conocimientos y habilidades, donde se incluya, formación en primeros auxilios, identificación de señales de alarma, reanimación cardiopulmonar y curso de primer respondiente

Todo el personal que está en contacto con el turista de salud está en capacidad de reconocer las señales de alarma que el turista de salud debe ser remitido de forma urgente a la IPS. Esta capacitación puede ser impartida por personal capacitado.

El EAH se ubica cerca de la Institución Prestadora de servicios de Salud donde el turista de salud pueda ser atendido en una zona que ofrezca seguridad.

La cama permite cambios de posición frecuentes y permite la atención por parte de personal de salud y tiene una altura que implique al turista de salud agacharse o realizar esfuerzos grandes. La altura recomendada es entre 45 y 50 cm y debe ser necesario cuenta con escalerilla de 1 o 2 pasos. El colchón debe ser firme.

La habitación no debe tener tapetes u objetos que permitan la acumulación de polvo

Los pisos, paredes y techos están contruidos en materiales antideslizantes, de fácil limpieza y desinfección.

## 57

Las cortinas son de materiales que no permitan la acumulación de polvo, de fácil limpieza, preferiblemente del tipo cortina out.

La habitación cuenta con timbre, citófono u otro mecanismo de llamado para casos de emergencia

La unidad sanitaria no debe tener tina o bañera ya que dificulta el acceso y genera riesgo de caídas. La ducha debe estar separada con el espacio colindante y debe estar dotada con un asiento y contar con barras de apoyo. Preferiblemente de vidrio o cortina que separe el sanitario de la ducha, en vez de puerta o cabina. Debe contar con ducha teléfono. Es conveniente la instalación de un dispositivo de alarma accionado desde el interior del baño para solicitar ayuda en caso de emergencia y debe estar conectado con recepción.

## ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES

El establecimiento termal debe contar con Concepto Técnico Sanitario Favorable en los términos de la Ley 9 de 1995

### ESTANDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTO QUE CUENTEN CON TERMALES

Los establecimientos termales de uso médico cuentan con personal que determine las condiciones del tratamiento

El establecimiento identifica, recopila y analiza información vinculada a las características de la fuente de agua, a su origen, caudal natural o de bombeo, temperatura y presión del pozo o de surgencia<sup>83</sup> en el caso de aguas subterráneas.

toda otra información de interés sobre el mantenimiento del pozo y cuidado de la fuente.

Identificar, recopilar y analizar información vinculada a la caracterización del agua termal de acuerdo a su composición química y microbiológica cuando corresponda

Establecer un Plan de Control de la calidad del agua termal, tomando muestras de todas las piletas, baños y lugares al azar, determinando sus características físico químicas y bacteriológicas a fin de relacionarlas con la fuente.

Establecer e implementar un procedimiento detallado de limpieza, higiene y desinfección en piletas y en el lugar de baño.

En ciertas circunstancias, en algunos balnearios naturales que utilizan aguas termales y minerales puede que el tratamiento del agua de la forma habitual (es decir, mediante el reciclaje o desinfección) debido a que el agente mineral que genera el beneficio, tales como sulfuros, sería eliminado o deteriorado. Además, las sustancias químicas de origen geológico presentes en algunos tipos de fuentes termales profundas y pozos artesianos (tales como sustancias húmicas y amonio) pueden ser eliminados por los desinfectantes cuando se utilizan estas aguas para llenar piscinas sin ningún tratamiento previo. En balnearios naturales, por lo tanto, requieren de métodos no-oxidativa de tratamiento de agua. Una alta tasa de recarga de agua es necesaria (aunque no sea completamente efectivo) si no hay otra manera de prevenir la contaminación. La falta de una completa drenaje hacia abajo entre los usuarios no es posible.

## 58

Garantizar la renovación continua de agua termal en piletas, a través de la entrada de nuevos volúmenes de agua proveniente de la fuente termal, de la recirculación efectuando el previo filtrado y purificación (para el uso recreativo) o una combinación de ambos métodos.

Informar sobre la disponibilidad y ubicación de los servicios básicos para los usuarios como algoterapia, hidromasaje, baño turco, baño de inmersión, cataplasma, cura hidrapinica, maniluvio, pediluvio, etc.

Informar sobre las precauciones que deben contemplar los usuarios durante la actividad termal.<sup>91</sup>

Establecer la Carga Máxima de Ocupación de cada piletta en función de la superficie de la lámina de agua y de las actividades complementarias, e implementar medidas de control de la afluencia de usuarios a la organización.

### REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE

Las empresas y los vehículos que presten servicios de transporte de turismo deben cumplir con las disposiciones de la Ley 1383 de 2010 por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificada por la Ley 1383 de 2010.

El conductor debe contar con Licencia de conducción en los términos de la Ley 769 de 2002 modificada por la Ley 1383 de 2010.

Las empresas de transporte de servicio público deben estar debidamente habilitadas por la autoridad de transporte en los términos de la Ley 336 de 1996 y el Decreto 174 de 2001.

Las empresas y los vehículos que presten servicios de transporte de turismo deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y sus normas reglamentarias.

Los prestadores de servicios turísticos deben realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo en los términos de la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.

De acuerdo al Decreto 174 de 2001, los prestadores de servicios turísticos con vehículos propios inscritos no pueden ofrecer directamente el servicio de transporte a sus usuarios, siempre y cuando los vehículos sean de su propiedad o encuentren bajo la figura de arrendamiento financiero o leasing a su nombre.

De acuerdo a la Resolución 4693 de 2009 del Ministerio de Transporte que dicta las medidas para la celebración de contratos con empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial se prohíbe contratar directamente al propietario, tenedor y conductor de un vehículo con los grupos de turistas o con personas particulares. El contrato debe ser suscrito entre una empresa de servicio público de transporte especial debidamente habilitada en la modalidad y un prestador de servicios turísticos (agencias de viajes) o con el representante de un grupo especial. Una copia de este contrato debe reposar en los archivos de la empresa.

Los prestadores de servicios turísticos deben incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la Publicidad según el Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012

## REQUISITOS DESEABLES PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE

Además de lo anterior, las empresas dedicadas al transporte de turismo que quieran alcanzar niveles óptimos implementan la norma técnica, de carácter voluntario, NTS-AV 009 Calidad en la prestación del servicio de Transporte Terrestre Automotor Especializado.

El conductor tiene formación en primeros auxilios, primer respondiente o reanimación cardio- pulmonar básica.

El conductor demuestra un nivel de competencia en idioma extranjero que le permita comunicarse con el turista en inglés u otro idioma, adicional al español.

El conductor cuenta con los siguientes cursos impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:

- Curso especial en brindar información sobre turismo de salud,
- Curso especial en servicio y atención al usuario de transporte individual,
- Curso especial en conducción de vehículos automotores

La empresa de transporte conoce previamente las condiciones del turista de salud que se va a transportar y las necesidades especiales.

La empresa de transporte está en capacidad de prestar el servicio de acompañamiento por auxiliar de enfermería si el turista de salud lo requiera.

El vehículo destinado a transportar personas con movilidad reducida es de tipo van con puerta amplia de tal manera que permita el ingreso de una silla de ruedas, dotado con sistema de elevación hidráulica o rampa, cinturones de seguridad y anclajes para la silla.

El vehículo está dotado con aire acondicionado.

El vehículo está dotado con equipo de primeros auxilios. Las fechas de vencimiento de los elementos contenidos en el kit de primeros auxilios están vigentes.

El vehículo está dotado con Cilindro de oxígeno (en caso de requerimiento médico)

El vehículo está dotado con sistema de comunicaciones de doble vía que le permita comunicarse de manera directa con la Institución Prestadora de Servicios de Salud y el hotel donde se hospeda el turista de salud.

El vehículo es sometido a un proceso de limpieza y desinfección diario y dejar registro de ello.

La empresa de transporte tiene un registro de todos los turistas de salud transportados, la fecha y la hora del viaje y su destino.

#### REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA AGENCIAS DE VIAJES CON SERVICIOS DE TURISMO DE BIENESTAR

La agencia de viajes debe estar inscrita en el Registro Nacional del Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.

#### 60

Los prestadores de servicios turísticos deben realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012

Los prestadores de servicios turísticos deben incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la información que suministren según el Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012, además, la información publicitaria de la agencia de viajes debe incluir como mínimo la clase de alojamiento, la categoría del establecimiento si se encontrare categorizado, las tarifas, la modalidad del servicio turístico, los medios de transporte, los servicios complementarios, nombre y dirección del prestador de acuerdo a la Ley 2438 de 2010

Las Agencias de Viajes y Turismo deben tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación necesaria para garantizarle la facilidad de desplazamiento conforme al Decreto 502 de 1997.

Las Agencias de Viajes y Turismo deben prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos conforme al Decreto 502 de 1997

Las Agencias de Viajes Operadoras deben prestar el servicio de guía con personas debidamente inscritas en el Registro Nacional de turismo de acuerdo al Decreto 502 de 1997

Las Agencias de Viajes deben suministrar en forma completa la información sobre los servicios solicitados indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía según el Decreto 2438 de 2010

La agencia de viajes debe orientar al usuario en los eventos de extravío de documentos según el Decreto 2438 de 2010

Cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, deberán celebrar acuerdos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dichos prestadores ofrecen, comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad según el Decreto 2438 de 2010

#### REQUISITOS DESEABLES PARA AGENCIAS DE VIAJES CON SERVICIOS DE TURISMO DE BIENESTAR

El personal de la agencia de viajes cuenta con los siguientes cursos impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje

- Curso especial en aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible para agencias de viajes operador
- Curso especial en brindar información sobre turismo de salud.

La Agencia de Viaje debería implementar las Normas Técnicas Sectoriales, cuatro de ellas son Normas de Competencia y 9 son de Calidad de los servicios NTS – AV 001 Reservas en agencias de viajes. 2002. NTS – AV 002 Atención al cliente en agencias de viaje 2002. NTS – AV 003 Infraestructura en agencias de viaje 2002. NTS – AV 004 Diseño de paquetes en agencias de viajes 2003.

## 61

NTS – AV 005 Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las expectativas del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa 2004. NTS – AV 006 Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes 2004. NTS – AV 007 Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes 2004. NTS – AV 008 Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC 2006. NTS – AV 009 Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre. Bogotá: Requisitos normativos 2007.

### REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA GUÍAS DE TURISMO

El guía de turismo debe contar con Tarjeta Profesional en los términos de la Ley 1558 de 2012,

Estar inscrito en el Registro Nacional del Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo de 1996 por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.

El guía de turismo debe actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional del Turismo RNT por Resolución 4896 de 2011

Realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012

Según la Ley 1558 de 2012, a partir del segundo año de vigencia de la ley, quien obtenga el título profesional de guía de turismo deberá acreditar el conocimiento de un segundo idioma.

El guía de turismo debe ejercer sus deberes y derechos contemplados en el Decreto 503 de 1997, decreto que regula la profesión de guía de turismo y la Resolución 221 de 1999 del Consejo Profesional de Guías de Turismo que establece la ética profesional del guía de turismo

Decreto 1825 de 2001 del Ministerio de Desarrollo Económico hoy Min CIT Mediante este decreto se dictan disposiciones relacionadas con la actividad de los Guías de Turismo en especial la información mínima que debe suministrar

Según el Decreto 1825 de 2001 el guía de turismo debe informar al turista el número máximo de personas que puede atender, la tarifa que se aplica si el servicio es contratado directamente por el turista, el idioma en que se prestará el servicio, la duración de sus servicios y los demás elementos que permitan conocer con certeza el alcance de sus servicios

Los guías turísticos deben incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la publicidad o información que emitan, de acuerdo al Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012, además de los servicios que presta y las tarifas, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1825 de 2001.

### REQUISITOS DESEABLES PARA GUÍAS DE TURISMO

El guía de turismo cuenta con los siguientes cursos impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:

- Curso especial en aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible para guías de turismo del SENA

62

- Complementaria virtual en guía en recorridos por la naturaleza.

El guía de turismo debería implementar las Normas Técnicas Sectoriales que apliquen a su tarea: NTS-GT 001 Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el usuario NTS-GT 002 Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según los objetivos propuestos NTS-GT 003 Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario NTS-GT 004 Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio NTS-GT 005 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos eco turísticos. NTS-GT 006 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido NTS-GT 007 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos

NTS-GT 007 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo a pulmón cumpliendo con el programa establecido.

NTS-GT 008 Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos NTS-GT 009 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña NTS-GT 010 Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco

#### REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA ORNAMENTAL

Todo establecimiento de estética ornamental debe contar con Concepto Sanitario Favorable con una fecha de emisión mayor a seis meses

La persona que se desempeñe en el área de la estética ornamental deberá acreditar su idoneidad mediante certificado por instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano y/o superior, que cuenten con un programa registrado ante la Secretaría de Educación.

Cuenta con áreas y espacios cuya distribución permitan el ingreso, tránsito y evacuación en condiciones de seguridad para las personas

Las construcciones de los establecimientos deben ser firmes, resistentes y seguras, localizadas en zonas libres de riesgos de desastres naturales

63

Los pisos, paredes, techos, escaleras, rampas y divisiones de áreas serán construidos o recubiertos en pinturas sanitarias, lisos y en buen estado

Las escaleras y rampas permitirán su tránsito seguro, teniendo en cuenta aspectos como, huella, contrahuella y

Contar con iluminación natural y/o artificial suficiente y adecuada en todas las áreas de trabajo

El mobiliario como sillas, mesas, tocadores, camillas, estantes, vitrinas y similares, deberán ser construidos o tapizados en material sanitario, resistente a ataque químico y deberán permanecer en todo momento en buen estado



Cuando se ofrezcan alimentos y bebidas en el establecimiento, se debe contar con un espacio suficiente e permita el suministro de alimentos en utensilios sanitizados, desechable o dispensado mediante máquinas, garantizando en todo momento la protección completa contra la contaminación de recipientes e ingredientes

Contar con suministro permanente de agua potable mediante conexión a red pública de acueducto. En caso de irregular o no permanente, contará por lo menos con un tanque de almacenamiento

Estará conectado a la red pública de alcantarillado o a otro sistema adecuado de disposición de residuos líquidos, desagües y sifones hidráulicos en el área de trabajo y/o baño

Contar con lava cabezas de uso exclusivo, independiente de la unidad sanitaria, con instalaciones adecuadas de agua y evacuación

Contar con baterías sanitarias dotadas con dispensador de jabón líquido, papel higiénico, toallas desechables, automático y papelera con bolsa y tapa. El número de baterías sanitarias estará de acuerdo con la población usuaria, según se establece la Resolución 2400 de 1979, y las normas que la adicionen, sustituyan o modifiquen

La batería sanitaria podrá estar ubicada dentro o fuera del establecimiento si es en centro comercial y no podrá estar en un área de almacenamiento

Contar con un área de asepsia dotada de lavamanos o artefacto sanitario

El lavado de elementos de aseo contará con un área específica e independiente; un lavamanos o poceta receptora de agua sanitaria con suministro de agua potable, sifón y red hidráulica de aguas servidas

Se dispondrá de casilleros o guarda ropas limpios, para cambio y separación de ropa de trabajo y calle.

Implementación de un programa de desinfección ambiental y control de vectores o plagas que garantice que el establecimiento permanezca libre de artrópodos y roedores. La frecuencia de este programa no será menor de una (1) vez por semana

Todos los elementos de trabajo, tales como, herramientas, máquinas y equipos, deberán permanecer en buen estado, garantizar su mantenimiento, tanto preventivo como correctivo

## 64

Todas las áreas de trabajo estarán delimitadas y contarán con señalización adecuada

Contar con equipo contra incendio debidamente señalado

Los cables, tomas, cajas y demás instalaciones eléctricas permanecerán en buen estado, se someterán a revisiones periódicas, estarán protegidas contra rozamiento, deterioro o impacto

Contar en todo momento con un botiquín de primeros auxilios, señalado y dotado con los elementos básicos como: algodón, desinfectante, gasa, cinta adhesiva. Cuando el botiquín contenga medicamentos; estos deben ser controlados en el registro sanitario INVIMA y fecha de vencimiento vigente

Se deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la legislación vigente para el manejo y la disposición de residuos generados en este tipo de establecimientos.

## REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA ORNAMENTAL

El recurso humano que preste servicios de estética ornamental debe tener como mínimo certificado de aptitud técnico laboral de una entidad de educación para el trabajo y desarrollo humano

Capacitación en bioseguridad de propietarios y trabajadores (programa mínimo de 40 horas) con una vigencia mínima de 3 años.

Área específica identificada y con separación física dedicada a las labores de asepsia que contenga los elementos necesarios para poder realizar la limpieza, desinfección y esterilización de los diferentes elementos, equipos, utensilios, utilizados en la práctica de estética ornamental

Contar con los equipos y la dotación acordes con los protocolos de tratamientos y servicios ofrecidos.

Contar con un instrumento que mida el nivel de satisfacción del usuario en términos de calidad de los servicios y aspectos de bioseguridad; y que sirva como base para el mejoramiento continuo

Presentar los protocolos de servicios o procedimientos

Socialización del Protocolo de Bioseguridad mínimo 2 veces al año.

#### REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

Los establecimientos que presten este grupo de servicios deben contar con concepto sanitario favorable, expedido por la autoridad sanitaria que dará cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos por ley 9 de 1979

Disponer de áreas independientes que garanticen la privacidad, el desarrollo de cada una de las actividades y el bienestar de la persona, con divisiones hidro-repelentes y antiadherentes

Contar con sala de espera

#### 65

Las paredes, pisos y techos deberán ser en material no poroso, no absorbente, de fácil limpieza y desinfección.

Los mobiliarios (sillas, mesas, camillas, etc.), deben ser en material lavable los que deben contar con protección de los elementos cuando se realicen técnicas que requieran contacto directo del cuerpo con el mobiliario.

Contar con buena iluminación y ventilación ya sea natural o artificial.

Disponer de un botiquín dotado, de fácil acceso, con los implementos necesarios para primeros auxilios.

#### REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

Contar con unidades sanitarias completas, de acuerdo con los procedimientos estéticos que allí se realicen, limpiapiés, jabón líquido y demás elementos de aseo necesarios.

Contar con duchas, lavamanos y batería sanitaria para los clientes independiente de la del personal. Contar con una zona de estética

Cuando el usuario requiera del cambio de ropa para desarrollar las actividades correspondientes al establecimiento, contar con un vestier. En el caso de que dispongan de cabinas de uso individual, estas podrían ser usadas para tal fin

El establecimiento no debe estar localizado en lugares que presenten riesgo inminente de desastres naturales con riesgos de salubridad grave e incorregible que impiden mantener las condiciones internas de la Institución.

Contar con suministro permanente de agua potable, servicio de alcantarillado, y energía eléctrica y mantenerse en conservación y limpieza.

Contar con un área específica y separada físicamente para el lavado de utensilios con una poceta con suministro hidráulica para agua potable y aguas negras

Disponer de un método de esterilización en el cual, los equipos esterilizadores, cuenten con concepto técnico favorable del INVIMA

Los productos cosméticos deben contar con registro sanitario.

Deberá implementarse un programa de control de artrópodos y roedores, con una frecuencia no menor de tres veces al mes.

Toda la aparatología de uso en cosmética utilizada en los tratamientos estéticos debe contar con el concepto técnico favorable por parte del INVIMA.

Utilizará equipos, instrumentos e implementos debidamente esterilizados, y empleará materiales desechables en los tratamientos de estética

## REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

### 66

El área dispuesta para los desechos sólidos debe ser independiente. Se debe efectuar una adecuada gestión de los desechos sólidos y líquidos que se generen, de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 2676 de 2000 y la Resolución 2827 de 2006, de la normatividad sanitaria vigente en el tema.

Las toallas y demás elementos de lencería que utilice el establecimiento, se mantendrán y almacenarán en condiciones higiénicas y serán renovadas con cada cliente. Una vez usadas, se depositarán en recipientes dispuestos para tal fin.

Contar con capacitación teórica-práctica en el área de la cosmetología, con una intensidad mínima de 500 horas.

Contar con ropa y calzado de uso exclusivo para el personal, cuya presentación deberá ser impecable, saludable y adecuada.

Cumplir con el manual de bioseguridad, expedido por el Ministerio de la Protección Social hoy Ministerio de Salud, el 2827 de 2006

Disponer de los manuales en donde se detallen los procesos y procedimientos de los servicios que se prestan.

Llevar un registro actualizado de los equipos con que cuenta el establecimiento y del mantenimiento que se les da a los mismos.

Cumple con el anexo técnico de la Resolución 3924 de 2005 - modulo 2 de la aparatología de uso cosmético

## REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

Los establecimientos que prestan este grupo de servicios deben contar con concepto sanitario favorable, expedido por el INVIMA.

Sanitaria que dará cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos por ley 9 de 1979

Disponer de áreas independientes que garanticen la privacidad, el desarrollo cada una de las actividades y el libre desarrollo de la personalidad, con divisiones hidro-repelentes y antiadherentes

Contar con sala de espera

Las paredes, pisos y techos deberán ser en material no poroso, no absorbente, de fácil limpieza y desinfección.

Los mobiliarios (sillas, mesas, camillas, etc.), deben ser en material lavable los que deben contar con protección adecuada de los elementos cuando se realicen técnicas que requieran contacto directo del cuerpo con el mobiliario.

Contar con buena iluminación y ventilación ya sea natural o artificial.

Disponer de un botiquín dotado, de fácil acceso, con los implementos necesarios para primeros auxilios.

Contar con unidades sanitarias completas, de acuerdo con los procedimientos estéticos que allí se realicen, limpiapiés, jabón líquido y demás elementos de aseo necesarios.

## 67

Contar con duchas, lavamanos y batería sanitaria para los clientes independiente de la del personal. Contar con zona de estética

Cuando el usuario requiera del cambio de ropa para desarrollar las actividades correspondientes al establecimiento de un vestier. En el caso de que dispongan de cabinas de uso individual, estas podrían ser usadas para tal fin.

El establecimiento no debe estar localizado en lugares que presenten riesgo inminente de desastres naturales o con riesgos de salubridad grave e incorregible que impiden mantener las condiciones internas de la Institución.

Contar con suministro permanente de agua potable, servicio de alcantarillado, y energía eléctrica y mantenerse en conservación y limpieza.

Contar con un área específica y separada físicamente para el lavado de utensilios con una poceta con suministro de agua hidráulica para agua potable y aguas negras

Disponer de un método de esterilización en el cual, los equipos esterilizadores, cuenten con concepto técnico favorable por parte del INVIMA

Los productos cosméticos deben contar con registro sanitario.

Deberá implementarse un programa de control de artrópodos y roedores, con una frecuencia no menor de tres veces al año

Toda la aparatología de uso en cosmética utilizada en los tratamientos estéticos debe contar con el concepto técnico favorable por parte del INVIMA

Utilizará equipos, instrumentos e implementos debidamente esterilizados, y empleará materiales desechables en el área de estética

El área dispuesta para los desechos sólidos debe ser independiente. Se debe efectuar una adecuada gestión de los desechos sólidos y líquidos que se generen, de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 2676 de 2000 y la Resolución

normatividad sanitaria vigente en el tema.

Las toallas y demás elementos de lencería que utilice el establecimiento, se mantendrán y almacenarán higiénicas y serán renovadas con cada cliente. Una vez usadas, se depositarán en recipientes dispuestos para

Contar con capacitación teórica-práctica en el área de la cosmetología, con una intensidad mínima de 500 hora

Contar con ropa y calzado de uso exclusivo para el personal, cuya presentación deberá ser impecable, saludab

Cumplir con el manual de bioseguridad, expedido por el Ministerio de la Protección Social hoy Ministerio de Salud, 2827 de 2006

## 68

Disponer de los manuales en donde se detallen los procesos y procedimientos de los servicios que se prestan

Llevar un registro actualizado de los equipos con que cuenta el establecimiento y del mantenimiento que se les mismos.

Cumple con el anexo técnico de la Resolución 3924 de 2005 - modulo 2 de la aparatología de uso cosmético

### REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

Todos los trabajadores que presten servicios de estética facial y corporal deben tener como mínimo certificación ocupacional como técnico laboral de una entidad de educación para el trabajo y desarrollo humano. En caso superior, contar con un título de técnico profesional.

Capacitación en bioseguridad de propietarios y trabajadores (programa mínimo de 40 horas) con una vigencia mínima de 3 años.

Área específica identificada y con separación física dedicada a las labores de asepsia que contenga los elementos para poder realizar la limpieza, desinfección y esterilización de los diferentes elementos, equipos, utensilios, utilizados en la práctica de estética facial y corporal

Se debe contar con los equipos y la dotación acordes con los protocolos de tratamientos y servicios ofrecidos.

Formar parte de la Red Nacional de Tecnología y Vigilancia e implementar el programa de tecnología y vigilancia

Contar con una ficha de valoración estética que incluya Datos personales, documento de identificación, antecedentes, Indicación, Prescripción/Recomendaciones, Diseño o plan de tratamiento, cuidados, precauciones, consentimiento informado, evolución del tratamiento

### REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

Contar con un instrumento que mida el nivel de satisfacción del usuario en términos de calidad de los servicios y aspectos de bioseguridad; y que sirva como base para el mejoramiento continuo.

Socialización del Protocolo de Bioseguridad mínimo dos veces al año.

Fuente: Manual de estándares básicos de las organizaciones hoteleras que ofrecen servicios en p  
turismo de salud.

## 7. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS A ESTABLECIMIENTOS Y

**ACTIVIDADES** *Tabla 13. Recomendaciones para la normatividad relacionada con la formulación y construcción de prácticas para el turismo de bienestar*

Las recomendaciones se realizarán a partir de la revisión que se logró obtener por medio de los di  
comunicación virtuales y llamadas telefónicas, por motivos del confinamiento.

### # Establecimiento Recomendación o anotación

#### 1 Hotel Spa la Colina

- Se observa que es un hotel muy ordenado y con gran  
sus productos y experiencias.
- Debe implementar nuevas políticas de higiene más rig  
cuenta el panorama actual del COVID- 19.
- Se destaca que es un hotel que presta servicios de  
naturaleza, la cultura y su arquitectura cafetera.
- Maneja una buena difusión de sus productos en las rec

#### 2 Dashen Spa • Debe implementar nuevas políticas de higiene más rigurosas teniendo en cuenta el p COVID- 19.

- Se le recomienda crear una página web.
- Cuentan con un buen servicio al cliente, según los com  
usuarios.  
porque el establecimiento se encuentra  
temporalmente cerrado teniendo en cuenta  
la situación actual de la pandemia en el  
país, de igual manera se aclara que esta es  
la primera fase de la investigación y se

#### 3 El centro de belleza ADRIANA OSSA

- Esta ficha no fue posible completarla

pretende que haya una continuación del mismo dentro de futuras investigaciones.

7  
0